

**UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MEMAHAMI KARAKTER  
PEMUSTAKA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI  
PERPUSTAKAAN STIKES MEGA REZKI MAKASSAR**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) Jurusan Ilmu Perpustakaan  
pada Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Alauddin Makasar

Oleh:

UMMUL KHAERAH  
NIM: 40400112013

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

**2016**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "*Upaya Pustakawan Dalam Memahamin Karakter Pemustaka Untuk Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Stikes Mega Resky Makassar*" yang disusun oleh saudari Ummul Khaerah dengan NIM 40400112013, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari kamis tanggal 23 Maret 2016 M, yang bertepatan 14 Jumadil Akhir 1437 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, (dengan beberapa perbaikan).

Samata Gowa, 23 Maret 2016 M.  
14 Jumadil Akhir 1437 H

### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Abd. Rahman R, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: Himayah, S.Ag., S.S., MIMS	(.....)
Penguji I	: Dr. H. M. Dahlan M, M.Ag	(.....)
Penguji II	: Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA	(.....)
Pembimbing I	: Dra. Hj. Suraya, M.Pd	(.....)
Pembimbing II	: Sitti Husebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum	(.....)

Diketahui oleh :

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Alauddin Makassar

  
Dr. H. Barsihannor, M. Ag.  
Nip. 19691012 199603 1 003


## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara, Nama: **Ummul Khaerah**, Nim: **40400112013**, Mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar. Setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul **"Upaya Pustakawan dalam Memahami Karakter Pemustaka untuk Meningkatkan Pelayanan Di Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar"** memandang bahwa telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *Munqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses lebih lanjut

Samata, 4 Maret 2016

Pembimbing 1

  
Dra. Hj. Surayah, M.pd.  
NIP: 19620910 199503 2 001

Pembimbing 2

  
Siti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum  
NIP: 19711005 199903 2 003

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Penyusunan skripsi yang berjudul Upaya Pustakawan dalam Memahami Karakter Pemustaka untuk Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata, 4 Maret 2016

Petulis,  
  
Ummul Khaerah  
40400112013

## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
ABSTRAK .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Fokus penelitian dan Deskripsi fokus.....	7
D. Kajian pustaka.....	9
E. Tujuan Dan Mamfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN TEORETIS .....	12
A. Karakter pemustaka .....	12
B. Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan .....	21
C. Upaya Pustakawan Memenuhi Kebutuhan Pemustaka .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	34
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	34
C. Sumber Data Penelitian .....	36

D. Metode Pengumpulan Data .....	36
E. Instrumen Penelitian .....	38
F. Analisis Data .....	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Setting perpustakaan stikes mega resky makassar .....	40
B. Peran pustakawan dalam memahami karakter pemustaka .....	46
C. Peran pustakawan dalam usaha meningkatkan pelayanan di perpustakaan stikes mega resky makassar .....	58
D. Upaya pustakawan dalam memenuhi pemustaka di perpustakaan stikes mega resky makassar .....	66
E. Hambatan-hambatan yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan stikes mega resky makassar .....	69
 BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	
 RIWAYAT HIDUP PENULIS	

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyanyang dan atas segala limpahan rahmat-Nya berupa nikmat kesehatan, kesempatan, dan atas izin-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula penulis kirimkan sholawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah menghatarkan manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya penulis ucapkan teristimewa kepada kedua orang tuaku dan seluruh keluarga besar di kampung halaman yaitu di Takalar Sulawesi Selatan. Kedua orang tuaku yang telah megandung, melahirkan, mengasuh, membimbing dan membiayai penulis selama dalam pendidikan sampai selesainya skripsi ini. Semoga jasanya dibalas oleh Allah SWT. Amin.

Penulis juga menyadari tanpa adanya bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan seperti yang diharapkan. Oleh karena itu penulis patut menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M. Si.**, rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
2. **Dr. H. Barsihannor, M. Ag.**, Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi di kampus tercinta ini.



3. Terima kasih kepada bapak **Dr. Abd. Rahaman R, M.Ag.** wakil dekan 1 Bidang Akademik yang telah banyak membantu dan memeberikan saran-saran kepada penulis sampai skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Kepada Bapak **A. Ibrahim, S.Ag., SS., M.pd.**, ketua jurusan ilmu perpustakaan fakultas adab dan humaniora dan **Himayah, S. Ag., S. S., M. MIMS.**, selaku sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora
5. Dosen tercinta sekaligus pembimbing **Dra. Hj. Surayah, M.Pd** dan **Sitti Husaebah Pattah, S.ag., S. S., M.Hum.** sebagai yang tidak pernah bosan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan dalam membantu menyusun dan memperbaiki Skripsi ini.
6. Ucapan terima kasih pula kepada Bapak **Dr. H. Muh. Dahlan M, M.Ag.** selaku penguji I dan Ibu **Hildawati Almah, S.Ag., S. S., MA** selaku penguji II yang telah mengoreksi dan memberikan masukan untuk penyempurnaan isi skripsi penulis.
7. Segenap Dosen Ilmu Perpustakaan dan para staf Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu dan mengarahkan hingga ketaraf penyelesaian.
8. Kepala Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar beserta staf yang telah membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar terutama sahabat-sahabatku **Ihsan, Ningsih, Ulpi, Itha, Dewi R, Risman, Opik, Toe,**



Panji, Wawan dan semua teman-teman AP 1.2 yang telah Menemani Penulis selama Studi di Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar serta memberikan semangat dan dukungan kepada penulis mulai dari proses perkuliahan hingga tahap penyelesaian penulis.

10. Terima kasih juga kepada saudaraku tercinta Ummul Faizah, Uhkti Tri Putri, dan nenek tercinta.
11. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu per satu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi para pembaca dan dunia perpustakaan serta pendidikan pada umumnya.

Makassar, 4 Maret 2016

Penulis  
  
Ummul Khaerah

## **Abstrak**

**NAMA:** UMMUL KHAERAH

**NIM:** 40400112013

**JUDUL:** Upaya Pustakawan dalam Memahami Karakter Pemustaka untuk Meningkatkan Pelayanan Di Perpustakaan Stikes Mega Rezky Makassar

---

Skripsi ini membahas tentang “upaya pustakawan dalam memahami karakter pemustaka untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar” dimana yang menjadi permasalahan adalah bagaimana pemahaman pustakawan mengenai karakter pemustaka, bagaimana peran pustakawan dalam meningkatkan pelayanan serta bagaimana upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di perpustakaan SRIKES Mega Rezky makassar.

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui peran pustakawan dalam memahami karakter pemustaka, mengetahui peran pustakawan dalam usaha meningkatkan pelayanan, dan mengetahui upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian empiris (lapangan) yaitu jenis penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif yang mendeskripsikan data yang diperoleh dari informan tentang pemahaman teori yang sudah ada. Sedangkan metode pendekatan yang di gunakan berupa Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Pustakawan dan pemustaka yang ada di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, 2 pustakawan dan 4 pemustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar peran pustakawan dalam memahami karakter pemustaka belum maksimal mereka hanya bisa melayani pemustaka yang berkarakter pendiam, serta kebingungan, pustakawan memberikan layanan tergantung pada karakter yang dimiliki pemustaka sehingga perlu ditingkatkan, pelayanan sudah baik tetapi belum maksimal karena Sumber daya manusia yang memahami bidang ilmu perpustakaan masih kurang sehingga kurang memuaskan pemustaka, pustakawan sudah melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan fasilitas dan koleksi-koleksi yang belum ada dengan melakukan Mitra Lestari atau kerja sama dengan Perpustakaan Perguruan Tinggi lain.

Kata Kunci: Karakter Pemustaka, Pelayanan, Pustakawan.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang Masalah***

Setiap orang tentunya pernah mengenal dan mendengar tentang perpustakaan. Mungkin saja apa yang dibayangkan mengenai perpustakaan oleh tiap orang berbeda-beda. Dan tentunya setiap perpustakaan ada Pustakawan (melayani) dan Pemustaka (user/ orang yang membutuhkan informasi). Layanan perpustakaan adalah kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu pemustaka dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan. Dalam layanan perpustakaan, memenuhi kebutuhan informasi pemustaka bagi perpustakaan merupakan hal yang menarik. Hal ini karena perpustakaan melayani komunitas yang terdiri atas individu-individu yang memiliki kebutuhan yang beragam. Karena itu pelayanan di perpustakaan sangat menentukan maju dan berkembangnya sebuah perpustakaan. Dan mereka yang memiliki profesi sebagai pustakawan diharapkan memenuhi standar etika dalam hubungan dengan pemustaka, serta professional dalam bekerja.

Namun kenyataan yang ada banyak pengelola perpustakaan yang belum menyadarinya. Untuk itulah perlu diusahakan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal dengan memberikan pelayanan yang baik adalah hal yang sangat penting dilakukan oleh pustakawan, yang menentukan banyak tidaknya pemustaka yang datang ke perpustakaan tersebut, tentunya

sejauh mana pelayanan yang mereka berikan terhadap pengunjung dan sejauh mana tingkat kepuasan mereka saat mendapatkan pelayanan di perpustakaan. Selain pelayanan yang baik di perpustakaan, pustakawan tentunya bisa mengenal karakter dari setiap pengunjung perpustakaan, karena dengan mengetahui karakter pengunjung bisa memudahkan pustakawan untuk melakukan pelayanan terhadap mereka, dengan perbedaan karakter dari setiap individu maka berbeda pula pelayanan yang mereka inginkan.

Memberi jasa layanan sebaik-baiknya akan berdampak positif pada kinerja tenaga perpustakaan. Kinerja tenaga perpustakaan akan semakin baik dan fasilitas perpustakaan akan semakin dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Sehingga investasi yang telah tertanam di perpustakaan tidak terbuang secara percuma. Manfaat lain yang lebih besar dari pemanfaatan perpustakaan, yaitu terbentuknya mahasiswa yang cerdas dan berkualitas. Dengan perlakuan istimewa yang diberikan kepada pemustaka akan menjadi senjata ampuh untuk meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam firman Allah dalam Q.S al-Imran (Q.S,3:159) sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahan:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan (itu)kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Dep. Agama Indonesia, 2009 : 309).

Ayat diatas memberikan petunjuk kepada seorang (pustakawan) agar mampu memahami mereka dan berlemah lembut (memahami) terhadap mereka (pemustaka). Ketika (pustakawan) bersikap keras terhadap mereka (pemustaka) maka mereka akan menjauhkan diri. Dan tujuan dari pada perpustakaan tidak tercapai. Hal ini diartikan, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran bagi pustakawan dalam membangun hubungan yang baik dalam kegiatan pelayanan dalam meningkatkan pelayanan yang baik pula.

Menurut Ahmad, dkk (2014 : 41) hak dan kewajiban pemustaka wajib diperhatikan oleh tenaga perpustakaan sehingga akan tercipta kondisi yang harmonis. Tenaga perpustakaan sebagai pengelola perpustakaan yang wajib melakukan tugas pelayanan terhadap pemustaka dengan sebaik-baiknya dan pemustaka sebagai pemakai jasa perpustakaan terpuaskan dan sekaligus pemustaka ikut serta dalam memelihara dan mengembangkan perpustakaan tersebut. Adapun menurut Suherman (2013:134) prinsip yang harus senantiasa dipegang adalah pengguna merupakan awal dan akhir dari sebuah pelayanan perpustakaan. Selanjutnya menurut Suwarno (2011 : 37) mengungkapkan bahwa pengembangan daya atau kekuatan pustakawan biasanya diperoleh dari



kualitas layanan kepada pihak lain, dan itu memang harus dipisahkan dengan harga diri. Maka yang perlu dilakukan adalah kerja sama, konsultasi, peningkatan pengelolaan, kerramah-tamahan, dan kesabaran. Ini adalah dasar mengubah paradigma pustakawan yang cenderung pasif menjadi lebih aktif. Berbeda dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Fatmawati dalam Brown & Sulzer-Azarof (2013: 44) bahwa memberikan pelayanan dengan senyum telah menunjukkan hasil kepuasan. Dalam pelayanan pemustaka, apabila pustakawan dapat menyediakan layanan dengan senyum (*service with smile*), tentu sangat menyenangkan. Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 5 tentang perpustakaan adalah layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustina, dkk (2013) yang membahas tentang upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengguna di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya FIB Universitas Diponegoro, pandangan pustakawan mengenai perpustakaan tersebut bahwa gedung atau ruang perpustakaan yang kurang luas sehingga penataan ruang dilakukan seadanya, koleksi yang dimiliki juga belum cukup untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Upaya yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna dengan melakukan penataan ruang senyaman dan sebaik mungkin. Pustakawan berusaha menata ruang dengan keterbatasan ruang yang dimiliki perpustakaan FIB, selain itu pustakawan juga menyediakan karpet



sehingga pemustaka bisa duduk lesehan, mengelolah dan menata koleksi bahan pustaka sebaik mungkin agar dapat ditelusuri kembali dengan mudah, pustakawan juga berusaha untuk mengikut sertakan dalam melakukan pengadaan, yaitu bertanya tentang bahan pustaka apa yang dibutuhkan oleh mereka. Bersikap ramah terhadap pemustaka dengan membantu pemustaka yang kesusahan mencari koleksi dan menjawab pertanyaan yang diajukannya. Selain itu ada beberapa hambatan yang dihadapi pemustaka itu sendiri berupa kurangnya kritik dan saran dari pemustaka kepada pihak perpustakaan sehingga tidak dapat mengetahui apa yang dibutuhkan. Hambatan lainnya dari sesama pustakawan itu sendiri yang merasa tidak enak menegur rekan kerja yang lebih tua, ada juga pustakawan yang merasa bahwa dirinya yang bekerja sendiri. Pandangan pemustaka terhadap perpustakaan dari segi penataan ruang sudah merasa cukup nyaman, tetapi koleksi yang disediakan perpustakaan belum cukup memadai dan sebagian besar pemustaka belum puas terhadap ketersediaan bahan pustaka tersebut. Secara keseluruhan pemustaka beranggapan bahwa upaya yang dilakukan oleh pustakawan sudah cukup baik, walaupun masih ada kekurangan, misalnya kurangnya koleksi yang disediakan, penataannya di rak, serta kebijakn peminjaman.

Adapun penelitian kedua yang dilakukan oleh Adhiarya, (2013) membahas tentang kajian sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang. Bahwa pustakawan melakukan kerja sama dengan anggota

masyarakat juga sesama pustakawan lain seperti koleksi sumber belajar, tukar-menukar informasi tentang koleksi dan berupaya melaksanakan tugas sesuai harapan masyarakat dan kebutuhan pengguna yaitu memberikan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi, pustakawan juga melakukan kerja sama dengan pustakawan lain dalam hal mengembangkan kompetensi profesional pustakawan seperti tugas layanan peminjaman dan tugas layanan pendaftaran anggota dan berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi dengan mengikuti perkembangan bekerja dalam mengikuti kebiasaan yang terjadi sebelumnya sesuai dengan aturan seperti dalam pengolahan koleksi.

Sebelum peneliti mengangkat permasalahan dalam tulisan, terlebih dahulu peneliti telah melakukan observasi, dan pengamatan langsung serta informasi dari narasumber pada perpustakaan STIKES Mega Rezki Makassar mengenai gambaran umum perpustakaan tersebut. Peneliti akan mengangkat sebuah topik permasalahan khususnya tentang pemahaman karakter pustakawan dan upaya pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan STIKES Mega Rezky Makassar merupakan tempat kegiatan belajar mengajar di mana peran perpustakaan sangatlah penting dalam pengembangan ilmu kesehatan nantinya. STIKES Mega Rezky memiliki enam program studi antara lain: S1 Keperawatan, DIII kebidanan, DIII farmasi, DIII analisis kesehatan, SI farmasi, D IV Bidan pendidik.

Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar terdapat masalah bahwa sebagian besar mahasiswa cenderung mencari koleksi bahan rujukan di luar dari pada di perpustakaan. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah koleksi yang tersedia di perpustakaan kurang lengkap serta kendala yang di hadapi pustakawan dalam melayani pemustaka yang memiliki bermacam-macam kebutuhan bahan pustaka yang tidak tersedia.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan kajian tentang bagaimana pustakawan memberikan layanan di perpustakaan terhadap pengguna informasi yang memiliki bermacam-macam karakter atau sikap yang berbeda-beda. Dan kebutuhan yang juga berbeda.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran pustakawan dalam memahami karakter pemustaka di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.?
2. Bagaimana peran pustakawan dalam usaha meningkatkan pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.?
3. Bagaimana upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.?

#### **C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus**

##### **1. Fokus penelitian**

Proposal ini berjudul **Pemahaman karakter pemustaka (upaya pustakawan dalam meningkatkan pelayanan**

**diperpustakaan STIKES mega Rezky Makassar).** Maka untuk menghindari kesalah pemahaman dalam penelitian dan unuk memberikan bahasan defenisi di setiap kata. Dalam judul tersebut terdapat beberapa istilah yang berkaitan. Fokus penelitian dimaksudkan untuk menghindari kekeliruan penafsiran akan istilah dalam judul tersebut sehingga dari penelitian ini akan memberikan pemahaman lebih lanjut dan berfokus pada penelitian diantaranya yaitu: Pemahaman karakter pemustaka, peningkatan layanan, dan upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

## **2. Deskripsi Fokus**

Pada perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar tedapat masalah bahwa cenderung diam dan tidak mau bertanya pada saat di dalam perpustakaan mereka Dalam hal ini peneliti fokus terhadap pelayanan yang diterapkan di perpustakaan serta cara pustakawan dalam memahami setiap kebutuhan yang diinginkan pemustaka baik kelengkapan koleksi, kenyamanan, dan berbagai kebutuhan pelayanan lainnya, sehingga pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi mereka.

Pelayanan yang diterapkan di perpustakaan Stikes Mega Rezky Makassar dan bagaiman memahami setiap kebuthan yang dimiliki pemustaka yang berbeda-beda disetiap individunya sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.

#### **D. Kajian Pustaka**

Beberapa buku atau literatur yang membahas tentang karakter pemustaka dan usaha pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan. Adapun Buku yang membahas yaitu:

1. *Layanan cinta: perwujudan layanan prima perpustakaan* yang ditulis oleh Ahmad, dkk tahun 2012. Buku ini membahas tentang karakter pemustaka yang menantang untuk dipelajari guna menunjang penyelenggaraan perpustakaan dengan baik dan layanan prima sebagai layanan yang membantu menyiapkan apa yang diperlukan pemustaka dengan sebaik-baiknya.
2. *Psikologi pemustaka* yang ditulis oleh Wiji Suwarno tahun 2009. Buku ini membahas tentang fungsi pustakawan. Pustakawan dipercaya sebagai pemelihara utama sumber informasi dan pengetahuan dan mencari-sajikan informasi, tidak hanya melayani di perpustakaan tetapi sudah mampu menyajikan kembali informasi.
3. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: dari servqual ke Libqual* yang ditulis oleh Endang Fatmawati tahun 2013. Buku ini membahas tentang Konsep kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dari interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan maupun layanan yang baik diberikan oleh pustakawannya.
4. *Perpustakaan Dan Buku* yang ditulis oleh Wiji Suwarno tahun 2011. Buku ini membahas tentang fungsi pustakawan, pustakawan harus

melatih dan mengembangkan, baik para pegawai maupun pengguna jasa yang dilayani.

5. *Etika kepustakawanan suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan indonesia* yang ditulis oleh Racman Hermawan dan Zulfikar Zen pada tahun 2010. Buku ini membahas tentang tugas pokok pustakawan serta fungsi dan peran pustakawan.

Pada penelitian kali ini peneliti akan melakukan penelitian dan membahas tentang upaya pustakawan dalam memahami karakter pemustaka untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti akan membahas lebih kepada bagaimana seorang pustakawan berupaya untuk dapat memahami karakter pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan guna lebih meningkatkan pelayanan.

#### **E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari pada penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- a) Mengetahui peran pustakawan memahami karakter pemustaka di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.
- b) Untuk mengetahui peran pustakawan dalam usaha meningkatkan pelayanan di perpustakaan Stikes Mega Rezky Makassar.
- c) Untuk mengetahui upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.

##### **2. Manfaat penelitian**



Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Secara Teoritis/Ilmiah

- 1) untuk menambah wawasan kajian ilmu perpustakaan, khususnya mengenai Pemahaman karakter pustaka dan peran pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.
- 2) Untuk memperkaya ilmu pengetahuan dibidang ilmu perpustakaan.
- 3) Sebagai bahan perbandingan dalam rangka pengembangan penelitian berikutnya.

b. Manfaat praktis

- 1) Memberikan manfaat baik bagi peneliti, praktisi, akademisi, pengguna dan juga lembaga perpustakaan.
- 2) Dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti-peneliti lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### ***A. Karakter pemustaka***

##### ***1. Pengertian karakter pemustaka***

Bagi para pustakawan diperlukan untuk dapat memahami ilmu yang mendalam tentang perilaku, hal ini dapat dipelajari dalam ilmu psikologi. Mengapa psikologi penting dipelajari dalam ilmu perpustakaan?. Menurut Daulay (2015: 18) Ilmu psikologi sangatlah penting bagi pustakawan. Melalui pengetahuan psikologi ini pustakawan dapat meningkatkan profesionalismenya yang akan berpengaruh terhadap kinerja layanan di perpustakaan. Para pustakawan diharapkan dapat berinteraksi dengan baik tidak hanya dengan orang lain tetapi juga mampu memposisikan dirinya dan meningkatkan kinerjanya di dunia perpustakaan.

Karakter/sifat adalah ciri khas yang ada pada sesuatu untuk membedakan dari yang lainnya (kamus besar bahasa Indonesia). User adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang di sediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya), (Suwarno, 2011: 37). Adapun menurut Ahmad, dkk (2014: 42), Pemustaka adalah manusia yang istimewa dan luar biasa. Istimewa karena setiap pemustaka merupakan hal yang penting bagi perpustakaan. Dengan keberadaan pemustaka maka perpustakaan itu

ada. Luar biasa karena tidak semua manusia mau dan mampu menjadi pemustaka. Pemustaka adalah mereka yang mempunyai tekad dan kemauan yang kuat untuk selalu belajar sepanjang hayat di perpustakaan. Perlu dipelajari juga sifat dan keunikan manusia secara umum dan pemustaka secara khusus.

- a. Karakter, adalah “sifat khas dimiliki oleh individu yang membedakan dari individu lain” (Phoenix, 2013: 413). Menurut peneliti karakter adalah pandangan atau perasaan seseorang terhadap dirinya ataupun orang lain sebagai objek.
- b. Pemustaka, adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya), (Suwarno, 2011:37).
- c. Karakter pemustaka, adalah sifat yang dimiliki pengguna perpustakaan atau pribadi seseorang yang lebih dominan dan mudah diketahui saat berada di perpustakaan, (ahmad, 2008: 45).
- d. Meningkatkan layanan, disebutkan bahwa pada dasarnya kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanngannya, (Fatmawati dalam , Tjibtono, 2013: 39). Layanan dalam Kamus Perpustakaan dan Informasi berarti suatu kegiatan memberikan layanan informasi sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan, (Sutarno, 2008: 118).

- e. Pustakawan, dalam Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan. Pustakawan adalah orang yang berkarya secara profesional di bidang perpustakaan dan informasi (Hermawan, 2010: 45-46).
- f. Perpustakaan perguruan tinggi, mencakup perpustakaan universitas, sekolah tinggi, institut, serta akademi. perpustakaan ini dalam lingkungan kampus. Pemakainya adalah sivitas akademi perguruan tinggi tersebut, tugas dan fungsinya yang utama menunjang proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, (Sutarno, 2006:35).

Berdasarkan dari penjelasan diatas, penulis memberikan gambaran bahwa dalam memahami karakter pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar. Penulis mengemukakan satu persatu kata dalam judul ini, berkesimpulan bahwa dalam pelayanan di perpustakaan perlu adanya upaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna fasilitas di perpustakaan, dengan pelayanan yang baik bagi setiap individu akan melahirkan kepuasan sendiri dan akan menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang tepat dalam mencari informasi yang dibutuhkannya.

## 2. *Macam-macam karakter pemustaka*

Setiap manusia mempunyai watak yang berbeda satu sama lainnya. Namun demikian, ada ciri-ciri yang dominan yang mudah untuk dikenali, seperti pribadi yang emosional dan arogan, atau pribadi yang lemah lembut dan sadar. Sifat atau unsur-unsur inilah yang membentuk pribadi seorang menjadi dominan dan mudah dikenali secara lasat mata.

Ahmad dalam Achmadi (2008: 49) membagi karakter pengguna kedalam beberapa kategori, yakni :

### a. Pelanggan yang pendiam:

Ada beberapa cara untuk mengatasi tipe-tipe pelanggan yang pendiam, berikut ciri-pelanggan yang pendiam dan cara untuk mengatasinya:

- 1) Pelanggan yang pendiam dan cenderung pemalu akan merasa tentram jika dihadapi dengan ramah dan penuh perhatian.
- 2) Jika pelanggan seolah-olah sedang memikirkan sesuatu, sebaiknya petugas jangan mengajak bicara tetapi cukup melontarkan pertanyaan yang dapat menarik perhatian pada produk yang ditawarkan.
- 3) Pelanggan yang kesulitan dalam bicara (gagap) petugas hendaknya jangan terpaku pada keadaan tersebut dan hendaknya bersikap biasa saja.

b. Pelanggan yang tidak sabar

Tipe seperti ini biasanya selalu terburu-buru dalam melakukan suatu hal, maka di dalam suatu perpustakaan jika melayani pelanggan seperti ini dapat dihadapi dengan beberapa cara, seperti berikut:

- 1) Mengenali pelanggan yang tidak sabar dari sikapnya dan meminta maaf kepadanya atas tertundanya pelayanan.
- 2) Mengatakan padanya bahwa dia akan dibantu semaksimal mungkin dan sesegera mungkin.
- 3) Secara cepat dan efisien menangani situasi tersebut dan bila perlu menenangkan pelanggan tersebut.
- 4) Mengucapkan terima kasih bahwa pelanggan tersebut masih bersedia menunggu.
- 5) Mengucapkan terima kasih sekali kepada pelanggan tersebut dan meminta maaf sekali lagi atas ketidaknyamanan dalam pelayanan.

c. Pelanggan yang banyak bicara

Beberapa saran jika melayani pelanggan yang banyak bicara. Berikut saran-saran yang bisa dipergunakan pustakawan jika menghadapi pelanggan yang memiliki karakter ini:

- 1) Mengenali kedatangan pelanggan dengan mengucapkan salam



- 2) Menawarkan bantuan yang diperlukan pelanggan tersebut
  - 3) Bila pelanggan masih terus bicara, petugas mengalihkan perhatiannya pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup
  - 4) Menawarkan bantuan dan memuji kehebatannya berbicara
  - 5) Bila perlu bergabung dalam pembicaraan tersebut sambil sekali-sekali memberikan pujian
  - 6) Bila berondongan pujian tampaknya berhasil, petugas menawarkan produk yang ditawarkan
  - 7) Meminta alamat dan nomor teleponnya. Pelanggan jenis ini senang sekali jika mendapat perhatian
- d. Pelanggan yang pendebat, dihadapi dengan:
- Jenis pelanggan seperti ini biasanya pendapat yang mereka keluarkan selalu dianggap benar dan susah untuk mengalah. Berikut cara yang bisa dilakukan untuk menghadapi pelanggan yang memiliki karakter ini, yaitu:
- 1) Tidak menunjukkan reaksi apabila pelanggan tersebut berada pada pihak yang salah, sebab jika menunjukkan reaksi, akan timbul diskusi yang berkepanjangan.
  - 2) Bersikap tenang, tidak gugup dan tidak terpancing untuk marah.
  - 3) Membatasi percakapan pada masalah yang sedang dihadapi, tidak menyimpang dari pokok permasalahan.

- 4) Mengemukakan argumen yang masuk akal, agar pelanggan menghargai anda. Apabila pelanggan sudah tenang, anda mulai memberikan pelayanan.
  - 5) Mengulangi argumen anda sekedar untuk mengingatkannya, apabila pelanggan bersikeras dengan pendapatnya.
  - 6) Mencari kelemahan dari argumen pelanggan dan menunjukkan kekeliruannya agar pelanggan tenang.
  - 7) Apabila anda dapat menguasai keadaan, maka pelanggan akan lunak.
- e. Pelanggan yang banyak permintaan

Pelanggan yang memiliki banyak permintaan dapat dihadapi dengan beberapa cara seperti berikut:

- 1) Mengucapkan salam bila dia datang kepada anda. Bila permintaannya melalui telpon. Gunakan cara bertelpon yang baik.
- 2) Mendengarkan permintaannya, jika mungkin membuat ringkasan atas permintaan tersebut. Permintaan dipenuhi atau tidak, tergantung kebijakan perusahaan.
- 3) Segera memenuhi permintaan pelanggan, jika memungkinkan , dan tidak melakukan kesalahan dalam melayani karena ia akan terus mencecar anda jika sedikit salah.
- 4) Meminta maaf dan menyarankan alternatif lain jika pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

- 5) Segera memberitahu supervisor sambil menyebutkan permintaan pelanggan, jika anda tidak mampu melayani pelanggan tersebut.

Pendapat di atas didukung pula Fatmawati dalam Septiyantono (2003) yang menyatakan beberapa karakter pemustaka dan cara menghadapinya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pendiam. Karakter ini dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya.
- 2) Tidak Sabar. Sifat ini dapat dihadapi dengan mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin.
- 3) Banyak bicara. Pustakawan dapat mengatasinya dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya.
- 4) Banyak permintaan. Cara menghadapinya bisa dengan mendengarkan dan segera penuhi permintaannya serta minta maaf dan memberi alternative lain apabila permintaan tidak tersedia.
- 5) Peragu. Pustakawan hendaknya memberi kepercayaan, tenang dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikuti seleranya.
- 6) Senang membantah. Jika ada pemustaka yang seperti ini, maka hadapilah dengan tenang dan jangan terpancing untuk berdebat.

- 7) Lugu. Hadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan.
- 8) Siap Mental. Dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terimakasih atas kunjungannya.
- 9) Curiga. Pustakawan dapat menghadapinya dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul.
- 10) Sombong. Jika ada pemustaka yang memiliki sifat sombong saat berkunjung ke perpustakaan, maka hadapilah dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati.

Oleh karena itu, agar terwujud visi dan misi perpustakaan, maka harus terjalin komunikasi antara pustakawan dan pemustaka sehingga pustakawan mengerti akan kebutuhan pemustaka. Seorang pustakawan hendaknya bisa bekerja professional dalam menghadapi berbagai macam karakteristik pemustaka. Dengan demikian, apa yang menjadi kewajiban pustakawan akan bisa dilaksanakan, begitu pula dengan hak pemustaka akan bisa terpenuhi.

Dari pendapat di atas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelanggan atau pemustaka, pada umumnya memiliki watak, sifat atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Namun begitu pustakawan bisa menghadapi beberapa karakter ini. Untuk itu setiap pemustaka membutuhkan perlakuan yang baik. Hal ini juga di pengaruhi oleh kondisi psikologi pemustaka yang mengalami

pasang surut terkadang stabil dan kadang tidak. Perbedaan karakter ini pula dapat di hadapi oleh pustakawan hanya dengan memberikan senyum, salam, sapa.

Namun terlepas dari beberapa karakter tersebut, ada pula beberapa hal yang dapat memuaskan pemustaka dalam melayaninya di perpustakaan, walaupun pemustaka memiliki perbedaan karakter tapi bisa dihadapi dengan beberapa perlakuan, hal tersebut yang dimaksud yaitu:

- a. Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan.
- b. Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia, dapat memenuhi kebutuhannya.
- c. Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat, dan respon baik dari pustakawan.
- d. Pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

Untuk itu pustakawan harus lebih cendekian dalam memberikan pelayanan yang bermutu terhadap pemustaka. Serta kenyamanan dalam berkunjung keperpustakaan.

#### **B. Usaha Pustakawan dalam meningkatkan layanan**

Usaha pustakawan dalam pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, beberapa cara yang bisa dilakukan yaitu meningkatkan kreatifitas dalam mengelolah perpustakaan, mampu bersikap atau berperilaku yang baik di depan pemustaka, mampu menjalin komunikasi yang baik terhadap pemustaka, serta memberikan kenyamanan dan kelengkapan koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan. Pustakawan adalah seorang yang berkarya secara profesional dibidang perpustakaan dan informasi, (Hermawan, 2010: 45).

Dalam perpustakaan pelayanan perlu ditingkatkan agar perpustakaan itu sendiri dapat difungsikan sebagaimana mestinya.

#### 1. Pengertian layanan

Salah satu tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah melayani sivitas akademik untuk mendukung tri darma perguruan tinggi. Prinsip yang harus senantiasa dipegang adalah pengguna merupakan awal dan akhir dari sebuah pelayanan di perpustakaan. Adalah sebuah kegagalan dari tugasnya apabila perpustakaan jauh dari masyarakat yang mesti dilayani. Prinsip yang harus di pegang oleh perpustakaan menurut Suherman, (2009: 134) adalah menjembatani antara masyarakat dan perpustakaan adalah dengan kegiatan layanan, yang meliputi pekerjaan administrasi anggota, simpan pinjam bahan pustaka yang disebut dengan sirkulasi, dan pembuatan statistik sebagai bahan pengambilan keputusan.

Perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk



dapat melayani sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal, (Himayah, 2013: 2). Adapun menurut Ibrahim, (2014: 4) layanan merupakan sarana penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan dengan perlakuan yang diterima oleh pemustaka. Artinya salah satu titik hubung terpenting antara antara pengelola dan pemakai jasa perpustakaan adalah layanan itu sendiri.

Penulis menyimpulkan bahwa layanan merupakan kegiatan memberikan pelayanan dalam mencari informasi di perpustakaan. serta perpustakaan mampu menyediakan kebutuhan informasi pada masyarakat pengguna. Perpustakaan juga bisa memberikan kenyamanan kepada pengguna. Sehingga mampu menjadikan perpustakaan sebagai sumber utama dalam mencari dan mendapatkan ilmu pengetahuan.

## 2. System layanan

Semua pemustaka bebas memanfaatkan layanan jasa perpustakaan. Pada umumnya, perpustakaan memiliki dua jenis layanan, yaitu layanan tertutup (*closed acces*) dan layanan terbuka (*open acces*). Dan masing-masing berbeda dalam proses peminjaman koleksi. Adapun 2 sistem dalam pelayanan tersebut yaitu system terbuka dan system tertutup:

### a) Sistem layanan terbuka (*open acces*)

Dalam system layanan terbuka, pengunjung memiliki hak untuk meminjam koleksi yang diinginkannya dari rak. jadi penataan

ruang koleksi perlu diperhatikan, seperti pemberian nomor kelas dan penempatan rak yang jelas.

b) Layanan tertutup (*closed acces*)

Dalam system layanan tertutup Berarti pemustaka tidak diperbolehkan langsung mengambil koleksi yang diinginkannya dari rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan.

3. Jenis-jenis layanan perpustakaan

Dalam perpustakaan terdapat berbagai jenis layanan, dalam pelayanan tersebut memiliki fungsi masing-masing, adapun jenis layanan tersebut adalah:

a) Layanan Sirkulasi

Dalam hal ini interaksi yang paling sering dilakukan oleh pemustaka dan pustakawan dalam perpustakaan yaitu pada bagian sirkulasi. Sirkulasi adalah salah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku. Kegiatan sirkulasi dapat dilakukan sesudah buku-buku selesai diproses lengkap dengan label-labelnya (ada kartu buku, kantong kartu buku, lidah buku dan *call number*-nya). Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman dan pengembalian, serta kegiatan lainnya. Kegiatan peminjaman dan pengembalian ini sering dikenal dengan nama sirkulasi. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan

dengan pengguna atau pemakai serta paling sering digunakan pemakai, karenanya untuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan.

#### b) Layanan referensi

Salah satu jenis pelayanan yang memenuhi permintaan pengguna jasa layanan informasi yang dilakukan di perpustakaan adalah layanan referensi. Layanan referensi ini dilakukan secara langsung atau interaksi langsung antara pustakawan dan pengguna, Seperti yang dikatakan oleh Almah, (2013: 11) bahwa pelayanan referensi merupakan kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Bantuan tersebut berupa jawaban pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, baik yang ada di perpustakaan sendiri maupun perpustakaan lain, di dalam maupun luar negeri. Pelayanan referensi merupakan layanan langsung, karena ada komunikasi antara petugas dan penanya. Oleh karena itu, petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan menganalisis pertanyaan.

Pada pelayanan ini pustakawan dituntut untuk melayani pengguna untuk menunjukkan sumber informasi yang tepat dan cepat, atau memungkinkan pengguna dapat menemukan informasi secara cepat.

#### 4. Peningkatan kualitas Layanan

Suatu hal yang perlu diperhatikan adalah upaya untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Dengan mutu layanan yang tinggi, perpustakaan akan memperoleh banyak pembaca dan selanjutnya akan dapat pengakuan, penghargaan dari pembaca. Upaya untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan tidak boleh lepas dari kegiatan pustakawan sehari-hari. Adapun upaya yang dapat di kerjakan menurut Daulay (2015: 17), yaitu:

- a) Sikap ramah dan penampilan yang baik pustakawan dalam memberikan layanan.
- b) Menyediakan brosur tentang kegiatan yang ada perpustakaan.
- c) Mengadakan berbagai perlombaan pengunjung teladan, lomba baca puisi, dsb.
- d) Mengundang tokoh masyarakat atau seorang pakar untuk mengadakan seminar.
- e) Membuat pameran perpustakaan, baik itu pameran buku dan yang lainnya yang dapat menambah pengetahuan mahasiswa.

Apabila tidak ada keselarasan antara harapan pustakawan dengan kemampuan perpustakaan sebagai sebuah organisasi, maka pustakawan cenderung malas dan bekerja dengan kurang bersungguh-sungguh. Maka dapat dipastikan kinerja pelayanan perpustakaan akan terganggu dan kurang memuaskan bagi pemustaka. Untuk menjaga kinerja pelayanan perpustakaan perlu dijalin komunikasi aktif mengenai harapan atau ide-ide pustakawan, sehingga dapat saling

mengerti keadaan yang sebenarnya. Perlu juga untuk mengadakan evaluasi secara berkala mengenai kinerja perpustakaan. Dari hasil evaluasi tersebut, pustakawan dapat mengetahui gambaran nyata koleksi perpustakaan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Daulay, 2015: 21). Jadi kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh seseorang guna memenuhi harapan pengguna jasa. Adapun upaya lainnya yang dapat dilakukan pustakawan untuk meningkatkan layanan di perpustakaan yaitu:

a. Kinerja pustakawan

Kualitas layanan tidak terlepas dari beberapa faktor yang harus diketahui. Adapun faktor tersebut adalah gedung perpustakaan, koleksi bahan pustaka, fasilitas, sarana dan prasarana, serta pustakawan. Dan faktor di atas harus saling mendukung agar kualitas layanan dapat menjadi baik. Dan yang paling berperan penting disini adalah Pustakawan, karena ia seorang yang akan melakukan layanan jasa. Selain pustakawan memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan, pustakawan juga harus gemar membaca, terampil, kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, objektif, generalisasi di satu sisi tetapi memerlukan disiplin ilmu tertentu di pihak lain, berwawasan lingkungan, menaati etika profesi pustakawan, mempunyai motivasi tinggi, berkarya di bidang kepustakawanan dan mampu melaksanakan penelitian serta penyuluhan. Menurut Fatmawati (2013: 219) kualitas layanan

perpustakaan akan semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara yang profesional bagi pemustakanya. Adapun kemampuan yang digolongkan sebagai peran penting dari perpustakaan yaitu memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pemustaka untuk memahami kebutuhannya, kesediaan pustakawan untuk membantu memberikan layanan dengan tanggap dan cepat sehingga pemustaka tidak menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, dan terpercaya.

b. Layanan prima

Pelayanan yang diberikan secara optimal di perpustakaan akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pengguna, mutu layanan yang ditingkatkan dapat pula menjadi daya ketertarikan pengunjung untuk datang ke perpustakaan karena merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Hal ini menyebabkan perubahan sistem layanan jasa perpustakaan dan informasi jauh lebih luas daripada sekedar layanan pinjam buku, layanan referensi, layanan penelusuran informasi dan lainnya.

Seperti yang dikemukakan oleh Ahmad, dkk (2012;80) bahwa Layanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan (mengurus)



apa yang diperlukan seseorang dengan sangat baik. Sehingga kebutuhan yang diharapkan seseorang tersebut dalam hal ini pemustaka dapat dipenuhi. Sedangkan menurut Ibrahim (2014: 136) layanan prima adalah excellent service artinya pelayanan terbaik yaitu upaya maksimal yang diberikan oleh pustakawan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan serta kepuasan pemustaka.

Layanan prima dianggap penting bagi perpustakaan karena mempunyai banyak manfaat. Manfaat layanan prima yang utama adalah agar sumber daya perpustakaan : koleksi, fasilitas dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Dengan demikian aset perpustakaan yang cukup mahal dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup pemustaka.

Penulis menganggap bahwa Layanan prima penting bagi perpustakaan karena memiliki manfaat, dan beberapa manfaat tersebut adalah:

- a) Koleksi yang dapat diperbanyak di perpustakaan akan memberikan lebih banyak informasi dan pengetahuan bagi penggunaannya atau pembaca.
- b) Fasilitas yang lengkap akan memberikan kenyamanan bagi pengguna perpustakaan.
- c) Dan yang paling penting adalah layanan jasa yang disediakan dapat dipergunakan secara maksimal oleh pemustaka.

Undang-undang No. 43 tahun 2007 pasal 32. Juga menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban:

- a. Memberikan layanan prima terhadap pemustaka;
- b. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif;
- c. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Manfaat lain dari layanan prima yang dapat Meningkatkan kinerja perpustakaan dengan komitmen yang kuat, tenaga perpustakaan khususnya pihak manajemen berusaha melakukan yang terbaik. untuk itu mereka berusaha sebaik mungkin untuk menyediakan koleksi yang terkini,fasilitas yang terbaik,dan jasa yang istimewa. Karena pemustaka adalah raja, maka usaha tersebut adalah sesuatu yang wajar serta meningkatkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan.

Layanan prima dapat meningkatkan hubungan pemustaka dan tenaga perpustakaan menjadi lebih berkualitas. Sentuhan pribadi dari tenaga perpustakaan akan lebih meningkat karena akan lebih banyak senyum, banyak sapa dan lebih saling mengenal. Dan juga dapat Meningkatkan kreativitas tenaga perpustakaan, Meningkatkan citra perpustakaan Akan banyak menerima kunjungan karena citranya semakin baik. Citra baik ini juga akan mendorong nama baik lembaga induk dimana perpustakaan itu berada serta dapat meningkatkan loyalitas pemustaka.. Mereka

akan merasa terikat dengan perpustakaan sehingga akan memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara maksimal.

Dengan memberi layanan prima perpustakaan mendapat banyak manfaat. Disamping koleksi, fasilitas, dan layanan dimanfaatkan secara maksimal, perpustakaan akan terus berkembang seiring dengan gerak institusi induknya. Perpustakaan menjadi unit penunjang yang dominan bila dibanding unit lain. Perpustakaan juga menjadi tempat yang nyaman untuk bekerja, untuk belajar dan untuk melakukan penelitian.

### ***C. Upaya pustakawan memenuhi kebutuhan pemustaka***

Tugas pokok perpustakaan adalah menghimpin, menyediakan, mengolah, memelihara serta mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka guna memenuhi kebutuhan pemustaka. Membangun kepuasan pemustaka melalui upaya dalam memenuhi kebutuhannya dan dapat pula ditingkatkan terus menerus dan memberikan kesempatan kepada pemustaka dalam memberikan keluhan dan kebutuhannya. Dalam perpustakaan biasanya pengelola perpustakaan menyediakan kotak saran yang diperuntukkan oleh para pemustaka yang ingin memberikan keluhan atau saran, itu bisa menjadi tolak ukur bagi pihak pengelola untuk lebih memperhatikan kebutuhan apa yang diinginkan pemustaka, dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Tentunya mereka memiliki kebutuhan yang besar. Koleksi perpustakaan adalah salah satu pilar utama yang menjadikan perpustakaan sebagai tempat dalam

memenuhi kebutuhan informasi. Dalam upaya memenuhi kebutuhan pemustaka, pustakawan mempunyai tugas pokok. Adapun tugas pokok tersebut menurut Hermawan (2010:51) menyatakan bahwa:

1. Pengembangan koleksi adalah kegiatan yang ditujukan untuk menjaga agar koleksi perpustakaan tetap mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan pemakai.
2. Pengolahan bahan pustaka atau koleksi adalah kegiatan mendeskripsikan bahan pustaka dan menyiapkan sarana temu kembali informasi.
3. Penyimpanan dan melestarikan bahan pustaka adalah kegiatan menjaga penempatan koleksi perpustakaan yang ditujukan untuk memudahkan penemuan kembali, memperkecil kerusakan dan perpanjangan usia bahan pustaka.

Dalam upaya pustakawan meningkatkan layanan perlu memiliki kompetensi. Menurut Fatmawati (2013: 223), ada beberapa upaya dalam memenuhi kebutuhan pemustaka diantaranya:

- a. Kemudahan akses, bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
- b. Kenyamanan individu pemustaka, kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi.
- c. Peralatan yang moderen, meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang sesuai kebutuhan pemustaka.

- d. Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb) memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi.
- e. Kejelasan petunjuk atau panduan pengguna fasilitas perpustakaan.
- f. Ketersediaan fasilitas mesin foto kopi di perpustakaan yang membantu pemustaka dalam kegiatan bebas pustaka.
- g. Adanya katalog yang mudah digunakan oleh pemustaka.
- h. Susunan buku di rak yang memudahkan pemustaka dalam mencari buku yang dibutuhkan.

Kompetensi secara umum adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, perilaku dan karakteristik pustakawan untuk melaksanakan pekerjaannya secara optimal. Dengan adanya kompetensi yang seharusnya dimiliki pustakawan akan mewujudkan layanan yang bermutu. Kebutuhan pemustaka umumnya meliputi:

- a) Ketersediaan koleksi lengkap yang dibutuhkan.  
Ketersediaan ruang baca yang lengkap, serta fasilitas lainnya, misalkan sesain interior dan pencahayaan yang bagus dan memadai sehingga membuat para pemustaka nyaman berada di perpustakaan.
- b) Tersedianya ruang internet yang dapat di gunakan untuk menelusur informasi secara online.
- c) Dan yang paling utama adalah kebutuhan akan pelayanan yang baik dan sopan terhadap pemustaka.

Apabila keempat kebutuhan di atas sudah dilakukan, maka akan memberikan pengaruh yang baik terhadap, pemustaka, perpustakaan itu sendiri. Baik instansi lain. Dan maengangkat citra perpustakaan, pemustaka juga tidak merasa bosan datang ke perpustakaan guna mencari informasi yang dibutuhkan.





### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### ***A. Jenis dan pendekatan penelitian***

Penelitian ini ialah penelitian Empiris (Lapangan) ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafah postpositivisme yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, penuh makna, dinamis, dan hubungan gejala bersifat interaktif. Penelitian dilakukan pada objek yang alamiah artinya objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti, dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi objek penelitian (Mania, 2013: 38). Penelitian yang bertujuan mendeskripsikan data yang diperoleh dari informan tentang Pemahaman teori yang sudah ada. Penelitian ini setidaknya memberikan gambaran tentang bagaimana pustakawan memahami karakter pemustaka dengan usaha pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan.

##### ***B. Lokasi dan waktu Penelitian***

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Mega Rezky Makassar didirikan pada tahun 2005, berdasarkan sistem pendidikan nasional, standar akademik dan kebijakan akademik STIKES Mega Rezky Makassar. Maka perlu dibangun sebuah perpustakaan agar perguruan tinggi tersebut bisa diakui keberadaannya.

Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar memiliki ukuran 17m x 15 m yang terdiri dari dua ruangan utama yaitu ruang baca perpustakaan dan ruang internet. Dalam perpustakaan tersebut terdapat pula satu ruangan untuk kepala perpustakaan dan bagian sirkulasi. Buku-buku disusun pada rak kaca yang berada di pinggir atau di sudut-sudut ruangan kemudian ruang baca berada di tengah-tengah. Begitu pula ruang internet yang memiliki ukuran yang sama yaitu 17 mx15 m dengan beberapa komputer yang tersedia.

Pada awal pembangunan, ruang baca perpustakaan dan ruang internet dipisah karena saat itu perpustakaan masih menggunakan sistem manual. Dan seiring berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan mengenai ilmu perpustakaan, seperti *software-software* yang dibutuhkan oleh perpustakaan. Alasan itulah mengapa ruang baca perpustakaan dan ruang internet menjadi satu kesatuan karena pada tahun 2008 perpustakaan tersebut telah menggunakan *Software Bamboomedia*. Berselang tahun demi tahun perpustakaan ini telah menggunakan Aplikasi SLIMS atau biasa disebut dengan *Senayan Library Manajement Sistem*.

Penelitian ini penulis memilih tempat atau objek penelitian di perpustakaan STIKES Mega Rezki Makassar. Pada penjelasan awal alasan penulis memilih tempat penelitian ini karena timbul masalah di mana pemustaka cenderung diam dan tidak mau bertanya pada saat di dalam perpustakaan, serta cara pustakawan dalam memahami karakter pemustaka dan setiap kebutuhan yang diinginkan pemustaka baik kelengkapan koleksi,

kenyamanan, dan berbagai kebutuhan pelayanan lainnya, sehingga pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi mereka. Waktu penelitian dilakukan pada bulan februari-maret 2016.

### **C. Sumber data penelitian**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan koesioner atau wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis maupun lisan (Arikunto, 2006:129). Data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Data primer, merupakan data yang diperoleh dari informan, yaitu pustakawan, kepala perpustakaan, yang ada pada perpustakaan STIKES Mega Rezki Makassar. Adapun beberapa informan yang peneliti wawancarai yaitu:

<b>Informan</b>	<b>Tanggal wawancara</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>
1.	16 Februari 2016	Ma'shum, S.Ip	K.Perpustakaan
2.	15 Februari 2016	Nur Hadrimiati	Pustakawan
3.	20 Februari 2016	Kurniawati	Pemustaka
4.	20 Februari 2016	Kiki Rezky Wijaya	Pemustaka
5.	23 Februari 2016	Sarina Ali	Pemustaka
6.	23 Februari 2016	Yulianti	Pemustaka

- 2) Data sekunder, data yang di peroleh dan mendukung sumber data primer, misalnya dokumen-dokumen yang dapat mendukung pembahasan dalam kaitannya dengan penelitian ini.

#### **D. Metode pengumpulan data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan 2 metode, yaitu:

1. Observasi, tehnik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2014:203). Dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap objek. Observasi yang penulis lakukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian, dan mencatat hal-hal yang mungkin berkaitan atau hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas secara rinci dan sistematis.
2. Wawancara atau interview merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara peneliti dengan subjek atau responden. Dalam wawancara biasanya terjadi Tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berpijak pada tujuan penelitian, (Riyanto, 2011: 82). Dengan mewawancarai beberapa responden di perpustakaan STIKES Mega Rezki Makassar.
3. Studi pustaka, metode ini dilakukan dengan memanfaatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan tema penelitian melalui bahan pustaka berupa karya ilmiah dan sumber-sumber tertulis lainnya.

### **E. Instrumen penelitian**

Untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat dan obyektif maka penelitian ini yang menjadi instrumen adalah peneliti itu sendiri dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dengan alat perekam baik suara maupun gambar. Pada metode wawancara maka peneliti akan menyiapkan pertanyaan yang peneliti ajukan kepada responden tidak disertai pilihan jawabannya, sehingga untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan diberikan kebebasan sepenuhnya dalam menjawab pertanyaan dari peneliti.

### **F. Analisis Data**

Analisis data kualitatif adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data penelitian kualitatif dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dikaji sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan untuk disampaikan kepada orang lain.

Menurut Sugiyono (2008: 91) ada beberapa tahapan proses analisis data yaitu:

#### **a. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti membuat rangkuman, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan pola, serta

membuang yang dianggap tidak perlu. Dengan demikian, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu.

c. Verifikasi Data

Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### ***A. Setting Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar***

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Mega Rezky Makassar didirikan pada tahun 2005, berdasarkan sistem pendidikan nasional, standar akademik dan kebijakan akademik STIKES Mega Rezky Makassar. Maka perlu dibangun sebuah perpustakaan agar perguruan tinggi tersebut bisa diakui keberadaannya.

Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar memiliki ukuran 17m x 15 m yang terdiri dari dua ruangan utama yaitu ruang baca perpustakaan dan ruang internet. Dalam perpustakaan tersebut terdapat pula satu ruangan untuk kepala perpustakaan dan bagian sirkulasi. Buku buku disusun pada rak kaca yang berada di pinggir atau di sudut-sudut ruangan kemudian ruang baca berada di tengah-tengah. Begitu pula ruang internet yang memiliki ukuran yang sama yaitu 17 mx15 m dengan beberapa komputer yang tersedia.

Pada awal pembangunan, ruang baca perpustakaan dan ruang internet dipisah karena saat itu perpustakaan masih menggunakan sistem manual. Dan seiring berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan mengenai ilmu perpustakaan, seperti *software-software* yang dibutuhkan oleh perpustakaan. Alasan itulah mengapa ruang baca perpustakaan dan ruang internet menjadi satu kesatuan karena pada tahun 2008 perpustakaan tersebut telah menggunakan *Software Bamboomedia*. Berselang tahun demi tahun perpustakaan ini telah

menggunakan Aplikasi SLIMS atau biasa disebut dengan *Senayan Library Manajement Sistem*.

Penelitian ini penulis memilih tempat atau objek penelitian di perpustakaan STIKES Mega Rezki Makassar. Pada penjelasan awal alasan penulis memilih tempat penelitian ini karena timbul masalah di mana pemustaka cenderung diam dan tidak mau bertanya pada saat di dalam perpustakaan, serta cara pustakawan dalam memahami karakter pemustaka dan setiap kebutuhan yang diinginkan pemustaka baik kelengkapan koleksi, kenyamanan, dan berbagai kebutuhan pelayanan lainnya, sehingga pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi mereka. Waktu penelitian dilakukan pada bulan januari-februari 2016.

#### 1. Visi dan Misi

##### a. Visi perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar

Perpustakaan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menyediakan koleksi mutakhir untuk mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta menyediakan fasilitas teknologi yang memungkinkan pengguna mengakses informasi secara *online* di dalam maupun di luar perpustakaan.

##### b. Misi perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.

- 1) Menyediakan informasi mutakhir untuk mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- 2) Menyediakan fasilitas teknologi informasi bagi pengguna sehingga dapat mengakses dengan mudah informasi di dalam maupun di luar perpustakaan.

- 3) Menyediakan tempat yang nyaman bagi pengguna perpustakaan
- 4) Menyediakan layanan khusus bagi pemustaka untuk melaksanakan pendidikan pemakai bagi pengguna perpustakaan.

## 2. Tata Tertib Perpustakaan STIKES Mrga Rezky Makassar

Pada perpustakaan tersebut terdapat beberapa tata tertib perpustakaan yang harus ditaati pada saat berada di perpustakaan. Adapun tata tertib perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar yaitu:

- a) Pengunjung perpustakaan tidak diperkenankan membawa tas, map, dan memakai jaket kedalam ruang perpustakaan. Barang tersebut dapat ditiptkan di penitipan barang. Dan barang berharga seperti uang, perhiasa, hp, dain lainnya. Harus dibawah karena pihak perpustakaan tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang pengunjung tersebut.
- b) Mengisi daftar hadir yang telah disediakan, berpakaian sopan, dan tidak menggunakan sandal jepit dan sejenisnya di dalam perpustakaan.
- c) Tidak diperkenankan makan, minum, merokok, bercakap-cakap keras, memasang radio transistor, bermain musik dan lain-lain di ruang koleksi yang dapat menimbulkan kebakaran atau gangguan ketenangan belajar. Ketertiban dan kebersihan di ruangan dan di luar ruangan perpustakaan serta sampah di buang pada tempat yang sudah disediakan.
- d) Bagi pengunjung perpustakaan yang terbukti merusak, menyobek, mencuri koleksi atau fasilitas lainnya, maka akan dikenakan sanksi

sesuai aturan yang berlaku di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.

### 3. Standar operasional prosedur perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar adalah sebagai berikut:

- a) Menitipkan barang bawaan seperti, tas, jaket, dan semacamnya kepada petugas perpustakaan khusus yang berada di tempat penitipan barang. Barang penting dan berharga seperti, uang, emas, handphone, kalkulator, draft skripsi dan sejenisnya dapat dibawa serta masuk ke ruang perpustakaan.
- b) Meminta tanda bukti penyimpanan tas / barang.
- c) Memperlihatkan kartu identitasnya sebelum menelusur di rak.
- d) Mengambil sendiri koleksi di rak / bahan bacaan yang diminati.
- e) Buku yang sudah dibaca diletakkan di meja baca.
- f) Tidak memakai jaket / rompi masuk ke perpustakaan dan apabila terlanjur, harap bersedia diperiksa oleh petugas perpustakaan ketika meninggalkan ruang perpustakaan.
- g) Berpakaian rapi dan sopan.
- h) Memeriksa barang bawaan pada saat meninggalkan ruang koleksi perpustakaan.

- i) Mengembalikan semua pinjaman bahan pustaka tepat pada waktunya. setiap pinjaman yang terlambat akan dikenakan denda Rp. 500.- perhari untuk satu buah buku.
- j) Memiliki keterangan bebas pinjam (bebas pustaka) sebelum menyelesaikan studi di STIKES Mega Rezky Makassar.

#### 4. Fasilitas Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar

Dalam mengembangkan layanan perpustakaan ada beberapa fasilitas yang ada di perpustakaan STIKES mega Rezky Makassar. Fasilitas tersebut antara lain:

- a) Ruang Koleksi Buku
- b) Ruang Baca
- c) Ruag CD ROM
- d) Ruang Skripsi dan Jurnal.
- e) Fasilitas Penelusuran (OPAC).

#### 5. Layanan Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar

Dalam mengelola perpustakaan ada beberapa pelayanan yang dilakukan dalam perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, layanan tersebut mencakup:

- a) Sistem layanan

Layanan perpustakaan yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan informasi-informasi agar memperoleh koleksi yang mereka butuhkan serta memenuhi kebutuhan pemustaka lainnya kemudian semua koleksi yang telah siap disusun di rak siap dibaca atau

diperpinjamkan.dalam melaksanakan tugasnya, perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar menggunakan sistem layanan terbuka yaitu semua pemustaka yang datang keperpustakaanbisa mencari sendiri koleksi yang yang ada di rak sesuai kebutuhannya.

b) Jam Buka Layanan

1. Senin s/d Kamis dan Sabtu

- Jam 08.00 am – 16.00 pm
- Jam 12.00 am – 13.30 pm istirahat

2. Jumat:

- Jam 08.00 am – 16.00 pm
- Jam 11.30 am – 13.30 pm istirahat

c) Jenis layanana perpustakaan SRIKES Mega Rezky Makassar

Ada beberapa jenis layanan yang ada pada perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar yaitu sebagai berikut:

1) Layanan sirkulasi (*circulation service*).

2) Layanan membaca,

3) Layanan deposit

4) Layanan referensi

5) Layanan koleksi majalah/ jurnal.

d) Struktur Organisasi Perpustakaan STIKES Mega Rezki Makassar.

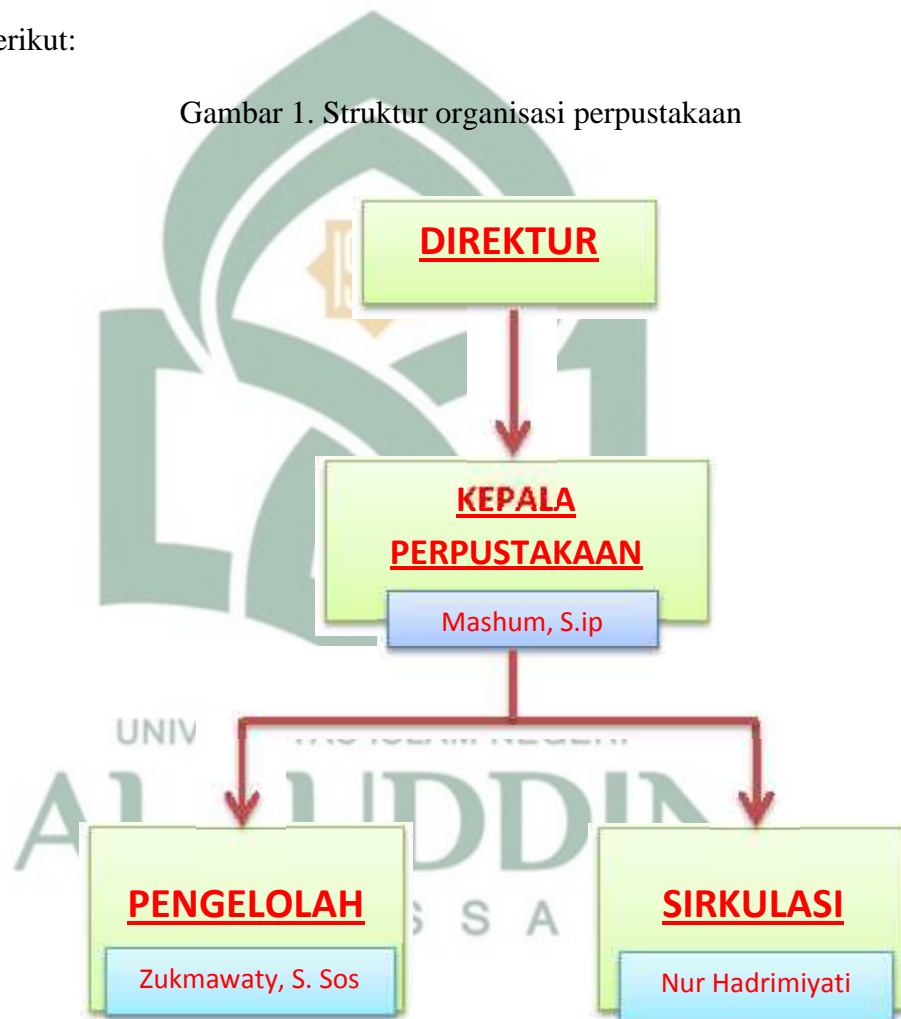
Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar di pimpin oleh kepala perpustakaan yang bertugas sekaligus sebagai pengelola perpustakaan. Semua permintaan kebutuhan yang diinginkan oleh perpustakaan harus



melalui kepala yayasan STIKES Mega Rezki Makassar. Para staf di perpustakaan ini hanya bekerja pada bagian pelayanan sementara dibagian pengolahan di tangani sendiri oleh kepala perpustakaan.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Mega Rezki Makassar dapat dilihat pada tabel berikut:

Gambar 1. Struktur organisasi perpustakaan



#### **B. Peran Pustakawan dalam Memahami Karakter Pemustaka**

Karakter adalah sikap mental yang melekat pada individu dan mencerminkan watak seseorang, di perpustakaan STIKES Mega Rezki Makassar karakter pemustaka yang paling sering dijumpai adalah pemustaka yang pendiam, banyak

bicara, banyak permintaan, dan sombong. Peran pustakawan harus dapat menjawab semua kebutuhan pemustaka dengan bahasa yang jelas, sopan, dan tepat, dari sinilah pustakawan dapat menunjukkan eksistensi dan peranannya dalam memberikan layanan sebaik mungkin kepada pemustaka. Sikap seorang pustakawan sangat sangat berpengaruh terhadap keberhasilan layanan. Karakter tersebut ada beberapa pandangan pustakawan mengenai karakter pemustaka Seperti yang diungkapkan oleh informan 1 yang merupakan salah satu pustakawan, berpendapat bahwa:

“Pemustaka yang datang ke perpustakaan memiliki karakter bermacam-macam tapi yang paling sering dijumpai seperti karakter pemustaka yang pendiam, banyak bicara, sombong, serta banyak permintaan. Karena pemustaka memiliki karakter yang berbeda-beda maka pustakawan harus jeli dalam memberikan pelayanan kepada mereka, dengan perbedaan karakter tersebut maka berbeda pula cara melayani pemustaka” (wawancara tanggal 16 Februari 2016).

Pendapat Informan 1 tersebut diatas juga diamini oleh Informan 2 yang juga merupakan salah satu pustakawan, iya mengatakan bahwa:

“karakter pemustaka yang biasa dijumpai adalah pemustaka yang pendiam, banyak bicara, banyak permintaan, dan sombong tetapi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang memiliki karakter ini adalah Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya seperti layanan “5.S” (Sopan, Santun, Senyum, Sapa, dan Salam)”. (wawancara tanggal 15 Februari 2016).

Adapun yang diungkapkan oleh Informan 6 pada saat di perpustakaan mengatakan bahwa:

“ pada saat berada di perpustakaan bisa memposisikan kapan bisa bicara dan kapan bisa tenang jika serius mengerjakan tugas maka akan diam dan fokus mengerjakan tetapi jika tidak ada tugas yang dikerjakan maka dilakukan diskusi kelompok untuk saling bertukar pikiran” (wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Dari hasil wawancara tersebut di atas penulis melihat bahwa dalam perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar karakter yang sering didapati oleh pustakawan pada umumnya yaitu karakter yang banyak bicara, banyak permintaan, dan sombong, tetapi yang paling sering dijumpai adalah pemustaka yang pendiam. Dalam memahami berbagai karakter pemustaka, ada beberapa sikap pustakawan dalam pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, Sikapa tersebut antara lain:

1. Sikap pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang memiliki berbagai karakter.

Dalam perpustakaan, pustakawan harus bisa lebih memahami dan memperhatikan pemustaka yang betul-betul membutuhkan bantuan, dalam perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar sikap pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang bermacam-macam karakter dengan melakukan beberapa tindakan. Adapun tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pustakawan menurut Informan 1 adalah:

“Menawarkan bantuan kepada pemustaka yang merasa kebingungan dalam mencari koleksi yang mereka butuhkan. Memberikan layanan yang sebaik-baiknya, karena pelayanan yang baik akan memberikan rasa nyaman kepada pemustaka. Mengarahkan, pemustaka yang mencari koleksi tetapi tidak ada maka pustakawan memberikan alternatif lain yaitu mencari koleksi lain seperti jurnal elektronik (*e-journal*), artikel ilmiah yang berhubungan dengan koleksi yang dicari sebelumnya. Mengajarkan, pustakawan memberikan layanan dengan mengajarkan kepada pemustaka cara menemukan informasi dengan cepat, salah satunya yaitu mengajarkan cara mencari judul buku dengan cepat atau informasi lainnya menggunakan OPAC yang tersedia di perpustakaan. Menginformasikan, pustakawan berperan penting sebagai pengelola harus cepat dalam mengelolah informasi-informasi yang penting bagi pemustaka, informasi yang disajikan masih dalam keadaan baru dan valid atau nyata

kemudian di publikasikan atau di layangkan. Baik secara manual ataupun melalui website perpustakaan” (Ma’shum 16 Februari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara informan 1 di atas, maka penulis dapat menjelaskan bahwa pustakawan SRIKES Mega Rezky Makassar berusaha memberikan pelayanan dengan baik dengan menawarkan bantuan, Mengajarkan, serta menginformasikan kepada pemustaka secara cepat dan tepat. Pustakawan menerapkan pelayanan yang sesuai dengan satandar nasional perpustakaan. Sebagaimana yang dimaksud dalam UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 tentang Layanana perpustakaan pasal 14 ayat 1 yang berisi Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

Selanjutnya sari hasil wawancara yang dilakukan kepada Informan 2 terkait dengan pelayanan pada pemustaka adalah:

“Jika pemustaka itu pendiam saya akan melayani pemustaka sebaik-baiknya dan saya mengajak ngobrol pemustaka tersebut, jika mereka banyak bicara saya akan layani dengan baik jika sepi pengunjung tetapi jika banyak pemustaka yang datang saya tidak bisa melayaninya dengan baik dan mereka yang memiliki banyak permintaan saya suruh langsung menghadap ke ruangan kepala perpustakaan, jika kepala perpustakaan menerima permintaan pemustaka maka saya akan segera memenuhi kebutuhannya pula, (wawancara tanggal, 15 Februari 2016).

Adapun menurut Informan 3 dari hasil (wawancara tanggal, 20 Februari 2016) adalah:

“Pusakawan di perpustakaan tersebut hanya membantu pada saat pemustaka yang meminta bantuan terlebih dahulu”.

Berbeda pula dengan pendapat Informan 6 yang menyatakan:

“Pada saat di perpustakaan pemustaka akan bertanya langsung kepada pustakawan tanpa pustakawan terlebih dahulu yang menawarkan bantuan, dan pustakawan akan langsung menunjukkan letak buku yang pemustaka cari”. , (wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Dari hasil wawancara dengan informan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar sudah memeberikan pelayanan yang baik tetapi pustakawan masih belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal, maksudnya cara pustakawan memberika layanan tergantung pada sikap apa yang dimiliki oleh pemustaka yang datang keperpustakaan.

Berdasarkan hasil tersebut, penulis menyimpulkan bahwa latar belakang penerapan pelayanan yang di lakukan pustakawan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar sudah hampir maksimal tetapi terkendala dari banyaknya pemustaka yang memiliki banyak karakter dan pustakawan belum bisa menyediakan secara langsung dan cepat. Alternatif yang digunakan pustakawan yaitu mengarahkan pemustaka tentang koleksi jurnal elektronik yang berkaitan dengan buku yang dicari di perpustakaan.

## 2. Sikap pustakawan dalam menawarkan bantuan di perpustakaan

### STIKES Mega Rezky Makassar

Dalam pelayanan di perpustakaan yang diperlukan adalah bagaimana sikap pustakawan dalam menghadapi bemustaka dengan berbagai karakter, sikap-sikap pustakawan dalam menghadapi tipe-tipe pemustaka ada beberapa cara melayani karakter-karakter tersebut.

pemustaka yang biasa dijumpai di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar adalah pemustaka yang pendiam katakter ini yang paling sering dijumpai, selanjutnya banyak bicara, banyak permintaan, tidak sabaran, kebingungan, yang jarang di dapatkan tapi ada juga beberapa yaitu katakter sombong. Adapaun beberapa sikap yang dilakukan pemustaka dalam melayani di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar

sikap yang dilakukan pada saat melakukan pelayanan di perpustakaan yaitu:

a) Pada karakter yang pendiam

Pemustaka dengan karakter pendiam, pemustaka ini cenderung pemalu dan akan merasa tetntram jika dihadapi dengan ramah dan penuh perhatian mungkin dengan melontarkan pertanyaan atau bantuan kepadanya.

Adapun pendapat menurut Informan 3 yang dilakukan pada saat di perpustakaan adalah:

“lebih memilih untuk diam dan hanya membaca buku”(wawancara tanggal 20 Februari 2016).

Pendapat yang sama juga yang dikatakan Informan 4 bahwa:

“yang hanya memilih untuk diam dan fokus membaca buku”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

Selanjutnya Informan 5 menambahkan pendapat yang serupa yaitu:

“ pada saat berada di perpustakaan adalah dia memilih untuk diam dan fokus mengerjakan tugas” (wawancara tanggal, 23 Februari 2016).



Dalam memahami karakter setiap individu yang sering dijumpai pada saat di perpustakaan, pustakawan memiliki peran penting untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan. Perlu adanya kesadaran pustakawan dalam melayani pemustaka yang pendiam, karena karakter paling sering didapati di perpustakaan adalah karakter pemustaka yang pendiam. Pemustaka yang pendiam biasanya membutuhkan bantuan tetapi mereka malu atau takut untuk meminta bantuan kepada pustakawan.

Menurut Informan 1, (wawancara tanggal, 16 Februari 2016):

”Dalam layanan sirkulasi pustakawan sebagai pengelola memberikan arahan kepada staf-staf perpustakaan, apabila pemustaka yang pendiam bukan berarti mereka tidak mencari koleksi tetapi biasanya mereka tidak tau letak koleksi yang dicari, maka dari itu pustakawan mengajaknya bicara dan menanyakan langsung bahwa bahan pustaka apa yang dibutuhkan”

Sedangkan menurut Informan 2, (wawancara tanggal, 15 Februari 2016):

”sikap yang dilakukan adalah pustakawan mengajak langsung bicara, kemudian ditanya apa yang diperlukan pemustaka tersebut”

Dari hasil wawancara di atas pustakawan sudah bisa memberikan sikap yang memang seharusnya dilakukan pustakawan pada saat pemustaka itu diam, yaitu memberikan tawaran bantuan adalah sikap yang membuat pemustaka merasa nyaman pada saat berada di perpustakaan.

b) Pada karakter yang banyak bicara

Pemustaka dengan banyak bicara, mengatasinya dengan cara menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan. Menurut Informan 1 selaku pustakawan adalah:

“Karakter yang banyak bicara dapat dihadapi dengan cara pustakawan atau pengelola perpustakaan langsung memberikan teguran baik secara tulisan maupun dalam bentuk simbol atau gambar yang di tempel pada tempat tertentu, Informan 1 (wawancara tanggal, 16 Februari 2016)”.

Sedangkan menurut Informan 2, (wawancara tanggal, 15 Februari 2016) adalah:

“pustakawan akan mendengarkan saja apa yang dikatakan pemustaka, jika banyak pemustaka yang datang pustakawan tidak bisa melayaninya dengan baik”

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas menurut pandangan penulis adalah pustakawan akan memberikan teguran baik langsung maupun secara tertulis kepada pemustaka. tetapi tidak memberikan tawaran yang dapat mengalihkan perhatian pemustaka kepada hal-hal yang mungkin bisa di tawarkan diperpustakaan.

c) Karakter yang memiliki banyak permintaan

Pemustaka dengan banyak permintaan, pustakawan dapat menghadapinya dengan cara sesegera mungkin memenuhi permintaan tersebut, meminta maaf dan menyarankan alternatif lain jika pemustaka merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Menurut Informan 1, menghadapi karakter tersebut, dapat dilakukan dengan cara yaitu:

“selama permintaan bisa dipenuhi, pengelola akan memberikan pelayanan yang maksimal jika koleksi tidak ada, maka pustakawan memberikan pengarahan, dan mengajarkan pemustaka untuk mengakses apa-apa yang ada di perpustakaan atau memberikan pengertian bahwa koleksi yang dibutuhkan akan segera dipenuhi” (wawancara tanggal, 16 Februari 2016).

Sedangkan berbeda dengan pendapat Informan 2 yang mengatakan :

“jika permintaan tersebut sudah melampaui batas yang telah ditentukan pihak perpustakaan, maka pemustaka disuruh menghadap ke ruang kepala perpustakaan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menurut peneliti adalah pustakawan sudah mampu memberikan pelayanan serta alternatif lain misalnya mengakses jurnal, artikel dan sebagainya sehingga pemustaka tidak merasa kecewa saat permintaan tersebut tidak bisa diberikan di dalam perpustakaan.

#### d) Tidak sabaran

Pemustaka dengan karakter tidak sabaran, pemustaka ini biasanya sangat terburu-buru, hal ini dapat dihadapi pustakawan dengan mengatakan kepadanya bahwa dia akan dibantu semaksimal mungkin dan sesegera mungkin dan meminta maaf kepadanya atas lamanya pelayanan yang diberikan serta berterima kasih atas kesediaan pemustaka untuk menunggu. Informan 1 berpendapat bahwa:

“ Dalam layanan sirkulasi tindakan yang dilakukan oleh pustakawan yaitu memberikan layanan kepada pemustaka dan sabar dalam menghadapinya” (wawancara tanggal, 16 Februari 2016).

Berdasarkan wawancara tersebut, penulis berpendapat bahwa sudah baik tapi pustakawan tidak memberikan pengertian kepada pemustaka

bahwa bukan hanya dia yang dilayani pada saat di perpustakaan tetapi ada banyak pemustaka lain yang membutuhkan layanan juga.

e) Sombong

Pemustaka yang sombong, pustakawan dapat menghadapinya dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya yang tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pemustaka tersebut perlu di hormati. Adapun menurut Informan 1 adalah:

“pustakawan tidak bisa mengetahui kebutuhan pemustaka ini karena memang karakter yang seperti ini jarang di jumpai di perpustakaan tetapi jika memang ada, pustakawan akan menawarkan bantuannya”(wawancara tanggal, 16 Februari 2016).

Berbeda dengan Informan 2 yang mengatakan bahawa menghadapi pemustaka yang sombong:

“pustakawan tidak akan melakukan apa-apa sampai pemustaka itu sendiri yang menghampiri dan bertanya langsung kepada pustakawan” (wawancara tanggal, 15 Februari 2106).

Dari hasil wawancara di atas, penulis berpendapat bahwa pustakawan belum mampu memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka ini, pustakawan belum bisa terlebih dahulu mengetahui kebutuhan pemustaka yang seperti diatas dan tidak lebih dahulu memberikan tawaran bantuan karena menganggap pemustaka ini sombong.

f) Kebingungan

Pemustaka yang kebingungan maka pustakawan perlu menanyai langsung tentang apa yang diperlukan. Mengarahkan dan menunjukkan

langsung kepada pemustaka. Seperti yang diungkapkan oleh Informan 4 yaitu:

“Pada saat kebingungan dalam mencari koleksi buku maka pustakawan langsung menunjukkan lokasi rak buku yang dicari pemustaka”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016)

Pendapat tersebut di dukung pula oleh Informan 5, (wawancara tanggal, 23 Februari 2016) yang mengatakan bahwa:

“Pada saat pemustaka merasa kebingungan mencari koleksi pustakawan bertanya langsung tentang koleksi apa yang dicari pemustaka, kemudian pustakawan mengarahkan dan langsung menunjukkan lokasi rak koleksi yang pemustaka cari”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa sikap pustakawan saat melayani pemustaka sudah baik, tetapi masih mengondisikan sesuai keadaan, misalnya menawarkan bantuan hanya pada saat kurangnya pemustaka, dan bila banyak pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan pustakawan belum bisa dengan cepat menanggapi apa yang diinginkan pemustaka yang membutuhkan bantuan jika terlihat kebingungan. Ini dikarenakan kurangnya tenaga pengelola perpustakaan atau sumber daya manusia di bidang ilmu perpustakaan. Menurut Informan 1 adalah:

“ pustakawan akan menanyai langsung pemustaka tersebut” (wawancara tanggal, 16 Februari 2016)

Sedangkan menurut Informan 2 yaitu:

” sikap yang dilakukan pustakawan dalam menawarkan bantuan kepada pemustaka yang karakternya kebingungan dalam perpustakaan adalah pemustaka yang kebingungan akan ditanyai langsung oleh pustkawan tentang koleksi apa yang dicari. Pustakawan juga mengarahkan ke OPAC untuk mengetik judul koleksi yang dicari” (wawancara tanggal, 15 Februari 2016).

Menurut Informan 3 sikap pustakawan adalah :

“Pustakawan akan memberikan bantuan pada pada saat pemustaka meminta bantuan lebih dulu” (wawancara tanggal, 20 Februari 2016)

Adapun menurut Informan 4 yaitu:

“pada saat pemustaka kebingungan, pustakawan akan langsung menunjukkan lokasi buku yang dicari pemustaka”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

Selanjutnya menurut pendapat Informan 5 sikap pustakawan pada saat menghadapi pemustaka adalah:

“yaitu pada saat pemustaka kebingungan mencari koleksi, pustakawan akan mengarahkan dan menunjukkan kepada pemustaka lokasi rak koleksi dicari, pemustaka pernah merasa tidak nyaman pada saat terburu-buru untuk meminjam koleksi buku tetapi langsung ditegur oleh pustakawan dengan suara yang lantang” (wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Berbeda pula dengan yang diungkapkan oleh Pemustaka 4 yang mengatakan bahwa:

“Pustakawan akan diam saja sebelum pemustaka yang terlebih dahulu meminta bantuan kepada pustakawan tersebut” (wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis berkesimpulan bahwa, karakter pemustaka yang dihadapi berbeda-beda pemustaka belum mampu menghadapi dan memahami beberapa karakter diatas. Pelayanan yang dilakukan pustakawan dalam perpustakaan sudah cukup baik tetapi perlu ditingkatkan dalam memperhatikan pemustaka kebutuhan atau pemustaka yang merasa membutuhkan bantuan tanpa memintanya terlebih dulu, sikap pustakawan harus lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan pelayanan serta



meningkatkan kenyamanan pemustaka pada saat berada di perpustakaan, ini bisa menjadi tantangan bagi pustakawan untuk lebih memahami pemustaka guna lebih meningkatkan pelayanan di perpustakaan yang mampu meningkatkan citra perpustakaan yang lebih baik kedepannya.

***C. Peran Pustakawan dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.***

Dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, pustakawan sangat berperan penting dalam usaha meningkatkan pelayanan di perpustakaan, seperti memenuhi kebutuhan pemustaka, baik kelengkapan koleksi maupun kenyamanan pemustaka saat berada di perpustakaan. Usaha meningkatkan pelayanan yaitu meningkatkan kreatifitas dalam mengelolah perpustakaan, mampu menyediakan kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mampu menjadikan perpustakaan sebagai sumber utama dalam mencari dan mendapatkan ilmu pengetahuan.

Ada beberapa pandangan mengenai perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, pandangan-pandangan tersebut diungkapkan oleh beberapa pustakawan dan juga pemustaka. Adapun pandangan yang dikatakan oleh Informan 1 adalah:

“perpustakaan STRIKES mega rezky Makassar dari penataan ruangnya cukup bagus, hanya saja ruang perpustakaan yang kurang luas dengan banyaknya pemustaka komputer hanya tersedia beberapa unit begitupun masih ada koleksi yang dibutuhkan pemustaka belum bisa disediakan akan tetapi perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar sudah dilengkapi dengan OPAC dan jaringan WIFI yang bisa membantu pemustaka dalam menelusur informasi online ketika koleksi yang dicari tidak ada”(wawancara tanggal, 16 Februari 2016).

Hal ini juga diungkapkan oleh Informan 2 yang memiliki pandangan bahwa:

“ penataan ruang perpustakaan STIKES Mega Rezky cukup bagus tetapi belum bisa memuat banyaknya pemustaka yang datang

komputer dibagian internet hanya ada beberapa unit dan beberapa komputer sudah tidak bisa digunakan, masih banyak pemustaka yang membutuhkan koleksi yang tidak bisa disediakan di perpustakaan namun begitu perpustakaan sudah dilengkapi dengan opac dan jaringan untuk membantu menelusur informasi secara online” (wawancara tanggal, 15 Februari 2016).

Hal yang sama diungkapkan pula oleh Informan 3 tentang perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar bahwa:

“perpustakaan tersebut sangat kecil untuk memuat pemustaka yang cukup banyak dan koleksi yang dicari untuk bahan referensi tidak selalu ada. Namun begitu pihak perpustakaan sudah menyediakan ruang internet, opac, dan jaringan Wifi yang sangat membantu pemustaka dalam mencari referensi atau jurnal ilmiah” (wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

Sedangkan menurut Informan 4 beranggapan bahwa:

“penataan ruangan sudah ditata senyaman mungkin dan rapi, iya juga mengatakan koleksi yang ada di perpustakaan hanya koleksi umum atau buku-buku dasar kesehatan saja. Opac di perpustakaan tersebut tidak pernah digunakan tetapi komputer dan jaringan WIFI sangat membantu untuk menyelesaikan tugas-tugas kuliah” (wawancara tanggal 20 Februari 2016).

Selanjutnya menurut Informan 5 berpendapat bahwa:

“perpustakaan sudah ditata senyaman mungkin koleksi buku dipisahkan berdasarkan jurusan dan merasa koleksi sudah banyak ditambah komputer dan jaringan semakin mendukung pemustaka dalam mencari informasi” (wawancara tanggal 23 Februari 2016).

Berikut menurut pemustaka 4 mengatakan diperpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar:

“ sudah bagus. Buku, skripsi, dan sebagainya sudah di kelompokkan berdasarkan jurusan, meja belajar perindividu dan berkelompok juga dipisah, koleksi yang disediakan belum cukup dan hanya koleksi tahun 2010 dan 2011 sedangkan yang banyak di butuhkan adalah koleksi yang diterbitkan tiga tahun terakhir. Jaringan, komputer dan alat bantu penelusuran di perpustakaan

sangat membantu dalam mencari koleksi. Berbicara mengenai pandangan terhadap kualitas perpustakaan tentunya pihak perpustakaan atau pustakawan akan mengupayakan untuk meningkatkan kebutuhan dan layanan di perpustakaan

Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti berpandangan bahwa perpustakaan STIKES Mega Rezky makassar sudah cukup bagus, dan lumayan di lengkapi Fasilitas ruang yang banyak, kenyamanan saat berada di perpustakaan sudah baik hanya saja koleksinya belum lengkap tetapi memiliki beberapa koleksi jurnal elektronik yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.

Ada beberapa upaya yang dilakukan pustakawan atau pihak perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar. Berikut ini beberapa upaya-upaya yang dilakukan dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.

upaya yang dilakukan dalam usaha meningkatkan layanan di perpustakaan adalah:

#### 1) Kenyamanan

Kenyamanan yaitu, memeberikan pelayanan yang sebaik-baiknya yang membuat pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan, misalnya nyaman ruangan yang membuat pemustaka merasa senang berkunjung keperpustakaan. Diantaranya perbaikan sarana dan prasarana perpustakaan,ruang yang nyaman tersebut akan menarik dan fasilitasnya di yakini sangat ampuh untuk menarik pemustaka untuk datang berkunjung keperpustakaan. Seperti yang dikatakan oleh Informan 1 yang mengatakan bahwa:

“Fasilitas yang dibutuhkan pemustaka akan diusahakan untuk dipenuhi misalnya, kenyamanan dalam ruangan pada saat berada di perpustakaan, seperti pemasangan AC yang membuat ruangan sejuk dan ruang baca yang bersih”(wawancara tanggal, 16 Februari 2016).

Selanjutnya yang dikatakan oleh informan 2 dalam memberikan kenyamanan terhadap pemustaka, yang harus dilakukan dalam layanan adalah:

“Pustakawan berbicara dengan sopan terhadap pemustaka”(wawancara tanggal 15 Februari 2016).

Pendapat diatas juga di dukung oleh Informan 3 yang mengatakan bahwa:

“Upaya yang dilakukan pustakawan dalam usaha meningkatkan layanan pemustaka sudah cukup cukup nyaman, mengerjakan tugas sangat nyaman saat berada di perpustakaan”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Informan 4 yang berpendapat:

“pada saat di perpustakaan, pemustaka merasa cukup nyaman terhadap fasilitas-fasilitas yang sudah disediakan di perpustakaan”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

Selanjutnya menurut Informan 6 yang menyatakan bahwa:

“peran pustakawan dalam upaya meningkatkan layanan, pemustaka sudah merasa cukup nyaman belajar dalam ruangan yang tenang juga dilengkapi dengan penyejuk ruangan”(wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Berbeda pula yang diungkapkan oleh Informan 5 yang mengatakan bahwa:

“Pustakawan menegur dengan suara yang sangat lantang akan membuat pemustaka merasa tidak nyaman berada di perpustakaan”(wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Dari hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa ruang perpustakaan sudah ditata nyaman mungkin oleh pustakawan perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar. Fasilitas atau sarana dan

prasana sudah disediakan sehingga pemustaka merasa ingin selalu datang ke perpustakaan.

## 2) Ketegasan

Ketegasan adalah melaksanakan segala aturan yang telah diberlakukan di perpustakaan, baik pustakawan maupun pegawai yang berada di perpustakaan. Seperti yang diungkapkan oleh Informan 1 sebagai salah satu pustakawan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, mengatakan bahwa:

“memberitahukan kepada pemustaka tentang SOP atau standar operasional perpustakaan dan hal-hal yang menjadi peraturan perpustakaan yang harus di patuhi. Memperingati pemustaka yang melanggar dan akan memberikan sanksi atau denda tertentu bagi yang melanggar aturan tersebut”(wawancara tanggal, 16 Februari 2016).

Pendapat Informan 1 tersebut di atas juga diamini oleh Informan 2 yang menambahkan pendapatnya yaitu:

“Dalam menerapkan ketegasan di perpustakaan yaitu memberikan sanksi atau denda terhadap terlanggarnya aturan-aturan yang sudah dibuat oleh pihak perpustakaan. Sebelumnya pustakawan akan memberikan peringatan, tetapi jika pustakawan sudah berkali-kali memperingati maka pemustaka akan dikenakan sanksi atau denda yang berlaku”(wawancara tanggal, 15 Februari 2016).

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Informan 3 yang mengatakan:

“Pustakawan cukup tegas dalam melaksanakan aturan tata tertib yang ada di perpustakaan, misalnya pustakawan melarang pemustaka untuk ribut dan terlambat mengembalikan buku”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

Hal yang sama juga di katakan oleh Informan 4, 5, dan 6 yaitu sebagai berikut:



”Pustakawan sangat tegas dalam melaksanakan aturan pelayanan, seperti jam buka, istirahat, dan jam tutup perpustakaan, serta memberikan ketegasan kepada pemustaka tentang aturan, tata tertib, sanksi, maupun denda yang berlaku”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

“Pustakawan cukup tegas dalam melaksanakan aturan di perpustakaan”(wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

“Tata tertib di perpustakaan sangat di tegaskan oleh pustakawan”(wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Hasil penelitian tersebut diatas, penulis menganggap bahwa di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar sudah menerapkan dan sangat mempertegas tata tertib dan segala aturan-aturan yang berlaku. Pustakawan tidak akan segan memberikan teguran terhadap pemustaka yang melanggar, baik dalam mengembalikan buku yang dipinjam maupun peraturan jam layanan perpustakaan. Artinya perpustakaan ini sudah tegas melaksanakan peraturan di perpustakaan.

### 3) kecepatan

Memberikan pelayanan secepat mungkin, akan membuat pemustaka merasa bahwamereka sangat di hargai keberadaannya saat berada di perpustakaan, dengan pelayanan yang cepat segala aktifitas di perpustakaan tidak melambat, seperti adanya antriandalam meminjam atau mengembalikan buku, serta meniadakanfikiran pemustaka bahwa mereka merasa tidak dipedulikan saat di perpustakaan. Adapun yang dikatakan oleh Informan 1 mengenai kecepatan dalam pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar adalah:

“Dalam perpustakaan elum sepenuhnya bisa dikatakan dapat melayani dengan cepat karena masih ada fasilitas yang belum



bisa di penuhi tetapi perpustakaan dalam layanan sirkulasi sudah di lengkapi oleh teknologi otomasi yang semakin berkembang sehingga dapat mempermudah pustakawan dalam melayani dalam hal ini juga tergantung jaringan, kalau jaringan baik pelayanan juga bisa dilakukan dengan cepat”(wawancara tanggal, 16 Februari 2016).

Pernyataan informan 1 tersebut diatas juga didukung oleh

Informan 2 yang mengatakan bahwa:

“pada bagian sirkulasi kecepatan dalam melayani tergantung pada jaringan, kalau jaringan bagus pelayanan akan cepat tetapi kalau jaringan tidak berfungsi maka pelayanan bagian sirkulasi akan di hentikan, dan menunggu sampai jaringan bagus kembali”(wawancara tanggal, 15 Februari 2016).

Sedangkan menurut Informan 3 yang berpendapat bahwa dalam layanan di perpustakaan adalah:

“Pustakawan langsung menanggapi dengan cepat jika pemustaka mencari dan bertanya letak koleksi yang diinginkan”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

Selanjutnya hal yang sama juga dikatakan menurut Informan 4 adalah:

“Pustakawan langsung merespon jika ada pemustaka meminta bantuan”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

Dari pendapat dari informan 3 dan 4 tersebut diatas yang mengatakan pustakawan dengan cepat menanggapi permintaan pada saat pemustaka meminta bantuan. Sama dengan pendapat yang dikatakan oleh Informan 5 dan 6.(wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat melihat bahwa di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, sudah memberikan

pelayanan yang sebaik mungkin, menanggapi permintaan pemustaka dengan cepat jika membutuhkan bantuan atau pelayanan dan sudah sangat membantu pemustaka saat berada di perpustakaan.

#### 4) Keramahan

Keramahan dalam pelayanan, pustakawan harus selalu menyapa dan memberikan layanan sebaik-baiknya kepada pemustaka. Sikap senyum, sapa, serta memberikan salam adalah hal yang tidak sudah dilakukan namun sangat besar manfaatnya sebagai cara untuk menarik perhatian pemustaka yang datang ke perpustakaan, kemudian rasa ingin selalu untuk berkunjung ke perpustakaan. Adapun menurut Informan 1 mengenai perpustakaan STIKES Mega rezky Makassar tentang keramahan adalah:

“selama dalam lingkup pengawasan, atau dilihat langsung oleh pustakawan, maka akan menghampiri langsung pemustaka dengan ramah dan senyum, dan memberikan sapa”(wawancara tanggal, 16 Februari 2016).

Pendapat diatas sama dengan yang di ungkapkan oleh Informan 2 yang menyatakan bahwa:

“Ramah, Senyum sapa dan salam, sudah paling utama dalam pelayanan”(wawancara tanggal, 15 Februari 2016).

Sedangkan menurut Informan 5 yang mengatakan:

“ketika banyak antrian keramahan pustakawan juga tergantung pada suasana hatinya, sikap pustakawan juga sering berubah, ubah di waktu-waktu tertentu”(wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Dari pendapat Informan 5 tersebut di atas, Informan 6 juga mengatakan hal yang sama yaitu:

“Keramahan pustakawan dalam melayani belum cukup baik, karena pelayanan yang baik biasanya dilakukan pustakawan pada saat pagi hari, saat siang atau sore pustakawan langsung berubah sikap, hanya karena faktor panas dan capek”(wawancara tanggal, 23 Februari 2016).

Dari hasil wawancara tersebut di atas menurut peneliti dalam melayani pemustaka di perpustakaan perlu adanya pustakawan yang mampu memberikan pelayanan yang prima dalam meningkatkan layanan, layanan prima merupakan layanan yang digunakan pustakawan untuk menambah dan meningkatkan jasa layanan agar lebih menambah daya tarik pemustaka untuk ke perpustakaan serta memberikan kenyamanan sebagai pengguna jasa perpustakaan. Layanan yang baik tidak terpengaruh oleh kondisi apapun disekitar, baik panas, maupun capek. Karena layanan prima adalah melayani pemustaka dengan sebaik-baiknya.

***D. Upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar.***

Dalam memenuhi kebutuhan pemustaka tentunya pustakawan akan berusaha untuk menyediakan kebutuhan-kebutuhannya. Kebutuhan yang paling sangat mendasar adalah fasilitas dan kelengkapan koleksi perpustakaan. Tugas pokok perpustakaan adalah menghimpun, menyediakan, mengolah dan memelihara serta mendayagunakan semua koleksi guna memenuhi kebutuhan pemustaka, membangun kepuasan terhadap pemustaka melalui upaya dalam memenuhi kebutuhan. Berikut adalah upaya-upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Menurut Informan 1, (wawancara tanggal, 16 Februari 2016) mengatakan bahwa upaya-upaya yang dilakukan adalah:

- 1) Fasilitas ruang, pihak perpustakaan berkordinasi kepada pimpinan untuk terus memperhatikan dan segera menyediakan fasilitas, upaya yang akan dicapai yaitu dengan adanya usulan pembangunan gedung perpustakaan yang baru akan direalisasikan sebagai wujud perhatian atau upaya yang dilakukan pihak perpustakaan atau pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.
- 2) Kelengkapan koleksi, terus berkordinasi kepada pimpinan yayasan STIKES Mega Rezky Makassar untuk memperhatikan koleksi-koleksi apa saja yang masih kurang, pihak perpustakaan juga melakukan kerja sama seperti Mitra Lestari kepada perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi lain. Sebagai contoh, perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar mendapatkan bantuan beberapa buku dari pihak perpustakaan UIN Alauddin Makassar untuk kepentingan sifitas akademika.
- 3) Untuk dapat mengetahui koleksi-koleksi yang dibutuhkan pemustaka, pustakawan menyediakan website, dimana website tersebut menyediakan beberapa item berupa komentar, yang dapat memberikan saran atau kritikan terhadap perpustakaan. Dan hasilnya akan di evaluasi. Item yang dimaksudkan sebagai kotak saran dalam bentuk elektronik yang bisa digunakan oleh pemustaka agar pihak perpustakaan lebih bisa meningkatkan dan memenuhi kebutuhan pemustaka.

Sedangkan informan 2, mengatakan bahawa upaya-upaya yang dilakukan pustakawan adalah:

“Melaporkan apa-apa saja yang perlu ditingkatkan kemudian menghadap kekepala perpustakaan, kemudian kepala perpustakaan

yang menghadap kepala yayasan” (wawancara tanggal, 15 Februari 2016)

Adapun menurut Informan 3 mengenai upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar yaitu:

“ Ruangan harus di perluas karena ruangan perpustakaan sempit kemudian banyak pengunjung membuat yang datang, koleksi belum lengkap namun cukup banyak hanya saja masih ada beberapa koleksi yang tidak ada”(wawancara tanggal, 20 Februari 2016).

Selanjutnya menurut Informan 4, (wawancara tanggal, 20 Februari 2016) upaya yang dilakukan pustakawan diperpustakaan adalah:

“fasilitas dan penataan ruangan sudah diusahakan supaya lebih bagus, koleksi di perpustakaan sudah cukup banyak tetapi ada juga koleksi yang dicari tidak tersedia”

Kemudian menurut Informan 5 yaitu:

“tentang upaya yang dilakukan pustakawan adalah fasilitas ruang sudah cukup mewah suasana juga tenang tanpa ada gangguan, koleksi disini lumayan lengkap, karena saya selalu kesini setiap kerja tugas makalah untuk mencari bahan referensi, dan koleksi yang saya cari ada semua” (wawancara tanggal, 23 Februari 2016)

Dan yang terakhir menurut Informan 6 adalah:

“Kebutuhan fasilitas ruang sudah terpenuhi dibandingkan perpustakaan lain yang pernah saya kunjungi yang masih kurang fasilitasnya, seperti komputernya. Koleksinya cukup banyak tetapi hanya tahun 2010-2011 saja sedangkan yang kami butuhkan kebanyakan buku-buku tahun terbitan yang baru”(wawancara tanggal, 23 Februari 2016).



***E. Hambatan -hambatan yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan***

Dalam meningkatkan layanan, banyak hambatan yang akan di hadapi di perpustakaan, misalnya kurangnya dana, sumber daya manusia di bidang Ilmu Perpustakaan masih kurang serta kurangnya dukungan bantuan dari pihak yayasan yang dapat menghambat untuk meningkatkan dan mengembangkan perpustakaan yang jauh lebih baik. Pada perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar ada beberapa hambatan-hambatan yang dihadapi pustakawan dalam usah meningkatkan layanan. Hambatan-hambataan tersebut menurut Informan 1, mengatakan bahwa hambatan yang dihadapi dalam usaha meningkatkan layanan adalah:

“Dalam proses pengembangan, kebijakan pimpinan yang bertolak belakang dengan proses yang akan dikerjakan di perpustakaan. Tetapi hal itu akan diantisipasi dengan pembuatan rencana strategi perpustakaan untuk pengembangan. Sumber daya manusia atau SDM masih kurang. Sehingga dapat memperlambat usaha meningkatkan layanan”(wawancara tanggal, 16 Februari 2016).

Sedangkan menurut Informan 2, yang merupakan pustakawan pada bagian sirkulasi berpendapat bahwa:

” hambatan yang paling sering terjadi adalah jaringan, jika jaringan tidak bagus maka proses peminjaman juga terhambat, jika jaringan rusak maka tidak ada pelayanan pada bagian sirkulasi, tetapi masih bisa membaca di perpustakaan”(wawancara tanggal, 15 Februari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di perpustakaan STIKES Mega Rezky makassar sudah cukup baik, pihak perpustakaan hanya perlu mempertahankan dan lebih meningkatkan pelayanan dengan sebaik-baiknya serta berupaya untuk lebih memahami karakter pemustaka



yang ada di perpustakaan agar pustakawan lebih dulu mengetahui kebutuhan pemustaka tersebut sebelum pemustaka bertanya terlebih dahulu. Sangat penting memahami karakter pemustaka dalam proses meningkatkan layanan karena pemustaka akan berapresiasi dalam berkunjung ke perpustakaan serta merasa nyaman ketika berada di perpustakaan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

Setelah melakukan penelitian dan menyelesaikan pembahasan mengenai data-data hasil penelitian, maka pada bab ini peneliti akan menutup penelitian tentang upaya pustakawan dalam memahami karakter pemustaka untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar dengan memaparkan kesimpulan dan saran pada hasil penelitian. Adapun hasil penelitian yang peneliti simpulkan yaitu:

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Upaya pustakawan memahami karakter pemustaka untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, maka dapat disimpulkan bahwa dalam perpustakaan, meningkatkan pelayanan adalah:

1. Di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar pelayanan yang di terapkan sudah cukup baik namun pustakawa kurang mengupayakan memahami karakter pemustaka, karakter yang paling sering di jumpai pada perpustakaan tersebut adalah karakter yang pendiam, banyak bicara, banyak permintaan, tidak sabaran, kebingungan serta sombong. Pustakawan dapat melayani tergantung pada karakter yang ada pada pemustaka yang datang keperpustakaan, kenapa pustakawan perlu upaya untuk memahami karakter pemustaka sebaba pustakawan harus bisa lebih dahulu mengetahui apa yang dibutuhkan pemustakaan sebelum pemustaka meminta bantuan terlebih dulu.

2. Upaya yang bisa dilakukan pustakawan untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan di perpustakaan adalah memberikan kenyamanan dengan ruangan yang diatur sebaik mungkin, cepat dalam memenuhi permintaan pemustaka serta dengan memberikan Senyum salam dan sapaan.
3. Upaya yang dilakukan pihak perpustakaan berkoordinasi dengan pihak pimpinan untuk terus memperhatikan dan menyediakan fasilitas yang dibutuhkan. Koleksi perpustakaan masih kurang dan perpustakaan mengupayakan untuk melengkapi koleksi-koleksi yang dibutuhkan pemustaka dengan menyediakan semacam kotak saran dalam elektronik di alamat website perpustakaan dan juga melakukan kerja sama seperti Mitra Lestari kepada perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi lainnya.

#### B. Saran

Berikut ini merupakan saran-saran dari penulis mengenai upaya pustakawan dalam memahami karakter pemustaka dalam hal untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, yaitu:

1. Perlu pustakawan lebih memahami karakter pemustaka, karena dengan memahami karakter-karakter mereka pustakawan akan lebih mudah untuk bisa mengetahui pemustaka mana yang membutuhkan bantuan pada saat di perpustakaan. Di dalam perpustakaan sebaiknya pustakawan harus lebih ramah terhadap pemustaka, mengesampingkan sifat ego pada saat melakukan pelayanan demi kenyamanan pemustaka dalam berkunjung ke perpustakaan. Dan tidak berubah-ubah sifat meski terpengaruh cuaca atau rasa capek pada saat melayani.

2. Mengupayakan untuk meningkatkan layanan dengan mampu bersikap dan berperilaku baik di depan pemustaka. Pada pelayanan pustakawan dituntut untuk melayani pengguna untuk menunjukkan sumber informasi yang tepat dan cepat, dengan mutu layanan yang tinggi perpustakaan akan memperoleh banyak pembaca. Pihak perpustakaan sebaiknya menambah tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah menempuh pendidikan ilmu perpustakaan yang lebih paham bagaimana cara serta upaya yang dilakukan pada saat pelayanan di perpustakaan.
3. Menambah koleksi-koleksi yang dibutuhkan pemustaka, karena pemustaka jarang membuka website perpustakaan mereka juga jarang memberikan saran dan kritikan pada kolom komentar sehingga mungkin lebih baik menyediakan kotak saran pada perpustakaan untuk lebih memberikan kemudahan pemustaka dalam menyampaikan keluhan atau menyampaikan koleksi-koleksi apa yang dibutuhkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Adhiarya, Kharisma. 2013. Kajian sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang. Vol. 2 (No. 1), P 77-88. [id.portalgaruda.org/index.php?page=8&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=4723](http://id.portalgaruda.org/index.php?page=8&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=4723) (25-01-2016).
- Agustina, Rice, dkk. 20013. Upaya pustakwan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Jurnal ilmu perpustakaan. vol. (2 no.1), P 41-48. <http://id.portalgaruda.org/index.php?page=5&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=4723> (07-01-2016).
- Almah, Hildawati. 2013. Pengembangan layanan referensi di perpustakaan (antara harapan dan kenyataan). *Iqra: Jurnal perpustakaan dan informasi* vol. 7 (no.1) P 10-19.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bafadhal, Ibrahim. 2011. *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Daulay, Nurussakinah. 2015. Penerapan ilmu psikologi pada perpustakaan. *Iqra: jurnal perpustakaan dan informasi*, vol. 9 (no.1), P 14-28. <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewjournal&journal=6390> (06-12-2015).
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata baru penelitian perpustakaan: Dari servqual ke libqual*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hayati, Nurul. 2014. Komunikasi dalam organisasi perpustakaan. *Khizanah Al-Hikmah: jurnal ilmu perpustakaan dan kearsipan*, vol. 2 (no.1), page 49-54. <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewjournal&journal=6390> (09-12-2015).
- Hermawan, Rachmad, Zulfikar Zen. 2010. *Etika kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Himayah. 2013. layanan dan pelayanan perpustakaan: menjawab tantangan era teknologi informasi. *Khizanah Al-Hikmah: jurnal ilmu perpustakaan dan informasi*. Vol. 1 (no.1), P 1-6.
- Hutasoid, Hildayati Rauddah. 2012. pelayanan sirkulasi IAIN Sumatra Utara. *Iqra: jurnal perpustakaan dan informasi*, vol. 6 (no.1), P 75-86.

<http://id.portalgaruda.org/index.php?page=4&ipp=10&ref=browse&mod=viewjournal&journal=7280> (09-12-2015).

- Ibrahim, Andi.2014. Konsep dasar manajemen perpustakaan dalam mewujudkan mutu layanan prima dengan system temu kembali informasi berbasis digital. *Khazanah Al-Hikmah: jurnal ilmu perpustakaan dan kearsipan*, vol. 2 (no.2) P 129-138.
- Podo, Siswo Prayitno Hadi. 2013. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Media Pustaka Phoenix.
- Mania, 2013. *Metodologi penelitian pendidikan dan social*. Makassar: Alauddin University Press.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen perpustakaan sekolah propesional*. Jogjakarta: Diva Press.
- Riyanto, Yatim.2011. Metodologi penelitian pendidikan. Malanga: SIC.
- Shihab, M Kuraish.2009. *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta: Lentera Hati.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Ilmu perpustakaan & kode etik pustakawan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Perpustakaan dan buku: wacana penulisan dan penerbitan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sugiono.2014. *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif Presektif Mikro*. Surabaya. Mandar Maju.
- Suherman. 2009. *Perpustakaan sebagai jantung sekolah : referensi pengelolaan perpustakaan sekolah*. Bandung: Literate Publishing.
- Sutarno. 2008. *Kamus perpustakaan dan informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen perpustakaan suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto.





# LAMPIRAN-LAMPIRAN



UNIVERSITAS  
**ALAUDDIN**  
MAKASSAR



GERI  
**DIN**  
R



## LAMPIRAN 1

### Pedoman Wawancara



UNIVERSITAS  
**ALAU**  
M A K A



GERI  
**DIN**  
A R

## Lembar Wawancara Pustakawan

1. Bagaimana pandangan pustakawan mengenai perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar?
  - a. Tata ruang
  - b. Ruang Komputer
  - c. Koleksi
  - d. Opac
  - e. Jaringan WIFI
2. Karakter pemustaka yang paling sering dijumpai pada saat di perpustakaan?
3. Bagaimana sikap pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang memiliki bermacam-macam karakter dalam layanan?
  - a. Pendiam
  - b. Banyak bicara
  - c. Tidak sabaran
  - d. Banyak permintaan
  - e. Sombong
4. Bagaimana cara pustakawan untuk bisa mengetahui kebutuhan pemustaka dengan karakter pendiam, banyak bicara, tidak sabaran, banyak permintaan, sombong?

5. Bagaimana sikap pustakawan dalam menawarkan bantuan kepada pemustaka yang memiliki berbagai macam karakter?
6. Bagaimana peran pustakawan dalam usaha meningkatkan layanan pengguna di perpustakaan dari segi ?
  - a. Kenyamanan.
  - b. Tegas.
  - c. Keandalan.
  - d. Cepat.
  - e. Keramahan.
7. Bagaimana upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka?
  - a. Fasilitas ruang
  - b. Kelengkapan koleksi
8. Apa hambatan-hambatan yang dihadapi pustakawan dalam upaya meningkatkan pelayanan di perpustakaan?

## Lembar Wawancara Pemustaka

1. Bagaimana pandangan pemustaka mengenai perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar?
  - f. Tata ruang
  - g. Ruang Komputer
  - h. Koleksi
  - i. Opac
  - j. Jaringan WIFI
2. Bagaimana Karakter pemustaka yang paling sering anda lakukan pada saat berda di perpustakaan
3. Bagaimana sikap pustakawan dalam menghadapi pemustaka dalam pelayanan?
4. Bagaimana sikap pustakawan dalam menawarkan bantuan kepada pemustaka pada saat di perpustakaan
5. Bagaimanakah peran pustakawan dalam usaha meningkatkan layanan pengguna di perpustakaan ?
  - f. Kenyamanan.
  - g. Tegas.
  - h. Keandalan.
  - i. Cepat.
  - j. Keramahan.

6. Bagaimana upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka?

c. Fasilitas ruang

d. Kelengkapan koleksi.





## LAMPIRAN 2

### Informan

UNIVERSITAS  
**ALAU**  
M A K A

GERI  
**DIN**  
A R

Dalam mengumpulkan data, peneliti mewawancarai beberapa informan pada perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar. Adapun informan yang penulis wawancarai yaitu:

- a. Informan 1 oleh Ma'shum. S.Ip (Informan 1)
- b. Informan 2 Nur Hadrimiyati (Informan 2)
- c. Informan 3 Kurniawati (Pemustaka 1)
- d. Informan 4 Kiki Rezky Wijaya (Pemustaka 2)
- e. Informan 5 Sarina Ali (Pemustaka3)
- f. Informan 6 Yulianti (Pemustaka 4)





## LAMPIRAN 3

### Dokumentasi



UNIVERSITAS  
**ALAU**  
M A K A



GERI  
**DIN**  
A R

## RUANG PERPUSTAKAAN

Gambar 2-4: Ruang Koleksi Buku dan Baca





**Gambar 5-6: Layanan Sirkulasi**







**Gambar 7: Ruang Internet**





**Gambar 8-9: Ruang penyimpanan Skripsi**



## **DOKUMENTASI WAWANCARA**

**Gambar 10: Pemustaka 1 (Kurniawati)**



**Gambar 11: pemustaka 2 (Kiki Rezky Wijaya)**



**Gambar 12: Pemustaka 3 (Sarina Ali)**



**Gambar 13: pemustaka 4 (Yulianti)**

